



Istituto Comprensivo Statale

9° C.D. Cuoco - Schipa
Via Salvator Rosa, 118 - 80136 Napoli Tel/Fax 081-5448765
e-mail naic8a8006@istruzione.it
C.M. NAIC8A8006
C.F. 95121820633

CARTA DEI SERVIZI

Allegata al Piano dell'Offerta Formativa
"A SCUOLA INSIEME ..."

PREMESSA

Nell'ambito del nuovo Sistema di Istruzione e Formazione, i servizi erogati dalle Istituzioni Scolastiche devono rispondere a requisiti e standard di qualità, che l'Istituto Comprensivo Statale IX "V. Cuoco - M. Schipa" mira ad assicurare nell'intento di garantire la migliore accoglienza alla propria utenza e l'offerta formativa più adeguata alle esigenze dei propri alunni.

Il documento è stato redatto dal Dirigente Scolastico, sentito il Direttore dei Servizi Amministrativi sulla base del Piano dell'Offerta Formativa approvato dal Collegio dei Docenti di questa Istituzione Scolastica nella seduta del 14 Ottobre 2009- delibera n. 12

In sintesi, si riassumono di seguito gli ambiti d'azione per il perseguimento della qualità di sistema, obiettivo prioritario ed irrinunciabile di ogni sistema che opera nella Pubblica Amministrazione:

Qualità dei processi
Qualità delle procedure
Qualità relazionale

La sinergia delle azioni, codificate, è tesa all'innalzamento della "Customer Satisfaction", che si misura attraverso azioni di controllo e monitoraggio scadenze, realizzate da ogni singola Istituzione scolastica nell'ambito della propria autonomia di programmazione e dal M.I.U.R. per la parte di propria competenza (Verifica del raggiungimento degli standard nazionali).

Nel quadro sinteticamente descritto si inserisce la "Qualità della Carta dei Servizi", che si può configurare come un sistema di tutela della pubblica utenza e permette il controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Gli standard della qualità del servizio devono tener conto del complesso delle situazioni ordinarie e straordinarie riscontrabili nella pratica quotidiana: si parte dall'osservazione puntuale delle situazioni statisticamente maggiormente rilevanti, per individuare i fattori di qualità del servizio e i relativi indicatori oggettivamente rilevabili e misurabili.

Pertanto, i fattori di qualità sono determinati sulla base di specifici aspetti:

- la circolazione dell'informazione
- l'accoglienza e l'orientamento
- la semplificazione delle procedure
- le relazioni sociali ed umane
- la valorizzazione delle risorse umane e professionali
- l'organizzazione del tempo
- lo stato delle strutture

Codice Fattori di Qualità Descrittori e standard

F1 Informazione - Strutture adibite all'affissione

Esposizione degli atti da affiggere per pubblico, utenza e personale

Punti d'informazione

Informazioni relative alle attività poste in essere

Informazioni relative ad attività terminate

Diffusione degli esiti delle azioni di monitoraggio

Tutte le informazioni sono affisse su apposite bacheche

F2 Accoglienza ed orientamento

Decentramento e delega alle figure istituzionalmente preposte

Riservatezza e tutela della dignità della persona

F3 Semplificazione trasparenza e rispetto delle procedure

Uniformità nelle stesse

Autocertificazione

Pubblicizzazione

F4 Relazioni umane e sociali, rispetto dei codici deontologici

Formazione degli operatori del settore Istruzione

Implementazione delle risorse interne

Progetti di collaborazione e protocolli d'intesa

Reti di scuole

Monitoraggio della tutela (segnalazioni e reclami)

Attività istruttoria per i disservizi

F5 Tempo: regolarità e puntualità

Tempi di programmazione delle azioni

Tempi di apertura degli sportelli degli Uffici

Rispetto

F6 Strutture - Manutenzione Pulizia Strumenti di verifica

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Verifica del rispetto delle procedure

Valutazione dei reclami e delle osservazioni rispetto ai servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi, è conformata in struttura modulare per consentire maggiore fruibilità delle informazioni utili all'utente per l'accesso ai servizi offerti.

LA CARTA DEI SERVIZI CONSTA DI TRE SEZIONI:

Prima Sezione

- Presentazione dei servizi

In questa sezione è descritta la struttura dell'Istituto Comprensivo IX "V. Cuoco - M. Schipa" e la sua articolazione funzionale, in uffici e servizi.

Questa sezione è divisa in tre parti:

1. Prima parte: il personale
2. Seconda parte: l'utenza (alunni e genitori)
3. Terza parte: il territorio

Seconda Sezione

- Adempimenti procedurali

In questa sezione sono analiticamente descritti i servizi cui il cittadino (utente o dipendente) può accedere e le modalità d' accesso ai servizi offerti.

Terza Sezione

- Regolamento di pubblica tutela

PRIMA SEZIONE

1 LA STRUTTURA dell'ISTITUTO

L'Istituto Comprensivo IX "V. Cuoco - M. Schipa" consta di quattro plessi:

Plesso Cuoco, sede centrale, Via S. Rosa 118 - Napoli, scuola Primaria e Infanzia

Plesso Schipa Vico Troise al Corso Vittorio Emanuele 456 - Napoli, scuola Secondaria

Plesso Cairoli Via S. Giuseppe dei Nudi 1 - Napoli, scuola Primaria e Infanzia

Plesso Carducci Salita Pontecorvo 39 - Napoli, scuola Primaria

Descrizione degli edifici scolastici

PLESSO CUOCO

Piano Terra

Cortile e giardini

Palestra scoperta

Abitazione del Custode

Classi Prime n°5 - Classi Quinte n°1 , con annessi servizi igienici compreso un servizio per alunni diversamente abili

Auditorium, con annessi servizi igienici

Centro Documentazione Pedagogica

Magazzino

Accesso al sottoscala

Vano contatori elettrici

Palestrina

Sala Docenti

Aula Museo

Archivio Generale

Sala macchine (ascensore)

Sala caldaia

Impianto antincendio

Scala di sicurezza

Vano ascensore

Primo Piano

Sezioni di Scuola dell'Infanzia n°9, con annessi servizi igienici

Ufficio del Dirigente Scolastico

Ufficio del Direttore S.G.A.

Ufficio di Segreteria, con annessi servizi igienici

Copisteria

1 Sezione Archivio

Vano ascensore

Secondo Piano

Classi seconde n° 2

Classi terze n° 4, con annessi servizi igienici

Laboratorio di informatica n° 2

Laboratorio diversamente abili e grafico-pittorico

Refettorio scuola dell'infanzia n° 2, con annessi servizi igienici

1 Sezione Archivio

Vano ascensore

Terzo Piano

Classi seconde n° 3

Classi quarte n° 4, con annessi servizi igienici

Classi quinte n° 4, con annessi servizi igienici

Biblioteca

1 Sezione Archivio

Vano ascensore

PLESSO SCHIPA

Sottoscala

Deposito

Vano quadro elettrico

Impianto antincendio

Cortile esterno

Sala macchine

Sala caldaia

Abitazione custode

Piano terra

Classe 3[^] A

Vano custode

Palestre n° 2 con annessi servizi igienici e spogliatoi

Sala medica non attrezzata

Deposito

Aula Magna

Deposito con annessi servizi igienici

Primo piano

Ufficio di presidenza con annesso servizio igienico

Ufficio di segreteria n° 2

Ufficio di vicepresidenza

Sala Professori

Deposito con annessi servizi igienici

Aule libere n.5 con annessi servizi igienici

Servizio igienico per diversamente abili

Secondo piano

Classe 1[^] A, 2[^] A,

Classe 1[^] B, 2[^] B, 3[^] B

Classe 1[^] C, 3[^] C con annessi servizi igienici

Biblioteca

Laboratorio artistico

Aula libera n° 2 con annessi servizi igienici

Terzo piano

Aula multimediale n°3

Aula sostegno con annessi servizi igienici

Biblioteca

Laboratorio artistico

Laboratorio scientifico
Aula libera n° 2 con annessi servizi igienici

PLESSO CAIROLI

Sottoscala
Attività Associazione "Trifoglio"
Deposito, con annessi servizi igienici

Piano terra
Ufficio Associazione "Trifoglio"
Impianto antincendio
Scala di sicurezza
Classi Primaria n°5, con annessi servizi igienici
Sezioni Scuola dell'infanzia n°2, con annessi servizi igienici
Palestra coperta, con annessi servizi igienici

Primo piano
Magazzino
Sala docenti
Aula fotocopiatrici
Aula mostra
Aula recupero
Laboratorio infanzia
Refettorio infanzia n° 2, con annessi servizi igienici

Secondo piano
Aula sostegno
Aula video
Laboratorio informatica
Laboratorio scientifico
Laboratorio grafico-pittorico
Laboratorio lettura
Laboratorio musica
Aula psicomotricità, con annessi servizi igienici

PLESSO CARDUCCI

Piano terra
Classe prima n°1
Classe seconda n°1
Classe terza n°1
Palestra scoperta, con annessi servizi igienici

Primo piano

Classe quarta n° 1
Classe quinta n° 2, con annessi servizi igienici

Secondo piano
Deposito
Aula video
Aula sussidi
Aula psicomotricità
Laboratorio informatica, con annessi servizi igienici

2. ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI

a) LE SEZIONI, LE CLASSI E I DOCENTI

SCUOLA DELL'INFANZIA

Plesso Cuoco Cairolì	n. sezioni	n. Alunni	n. Docenti Posto Comune	Docenti SH	n. Docenti RC
		di cui h.			
	9	206 3	19	2	1
	2	37	4		

n. sezioni: 11
n. alunni: 243

n. docenti posto comune: 23, di cui 1 a 12.50
n. docenti SH: 2
n. docenti RC: 1 in abbinamento con altro circolo

SCUOLA PRIMARIA

Plesso Cuoco	n. Classi	n. alunni	n. Docenti Posto Comune	n. Docenti LS	n. Docenti RC	n. Docenti Sostegno	Totali
		di cui h.					
	22	412 11	27	2	2	6	37
Plesso Cairolì	n. Classi	n. alunni	n. Docenti Posto Comune	n. Docenti LS	n. Docenti RC	n. Docenti Sostegno	Totali
		di cui h.					
	5	91 3	10		1*	3	14
Plesso Carducci	n. Classi	n. alunni	n. Docenti Posto Comune	n. Docenti LS	n. Docenti RC	n. Docenti Sostegno	Totali
		di cui h.					
	7	87 8	7	1	1	4	13

n. classi : 33

n. docenti posto comune: 44

n. alunni: 590
alunni diversamente abili: 23

n. docenti LS : 2
n. docenti sostegno: 13
n. docenti RC: 3

Scuola Secondaria

Plesso Schipa	n. classi	n. Alunni	n. Docenti Lett. Mat. Ls. Arte. Mot. Tec. Mus.	Docenti SH	n. Docenti RC
		di cui h.			
	8	142 14	13	7	1

n. classi: 8
n. alunni: 156

Totale n. professori: 21

Orari scuola dell'infanzia: tempo pieno

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 15,45

Orari scuola primaria: plesso Cuoco 2 gg prolungati e 3 corti

lunedì	dalle 8,10	alle 13,10
martedì	dalle 8,10	alle 15,10
mercoledì	dalle 8,10	alle 13,10
giovedì	dalle 8,10	alle 15,10
venerdì	dalle 8,10	alle 13,10

Plesso Cairolì: tempo pieno

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 16,00

Plesso Carducci: tempo compattato

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,15 alle ore 13,30

Plesso Schipa: tempo compattato

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Tale orario classificato "definitivo" è in vigore dall'inizio di ottobre alla fine delle lezioni, per entrambi gli ordini di scuola.

L'orario classificato "provvisorio", è in vigore per la scuola primaria nel mese di settembre, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 alle ore 13,10; mentre per la scuola dell'infanzia è in vigore, nel mese di settembre e nel mese giugno 2011, dal 13 al 30, dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

3. SERVIZI AMMINISTRATIVI

I locali adibiti ai servizi amministrativi sono ubicati nella sede centrale.

ORGANICO PERSONALE AMMINISTRATIVO

IL PERSONALE ATA

1 DIRETTORE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI (DSGA)

6 ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

6 al plesso Cuoco, di cui 2 destinati alla Scuola dell'Infanzia

2 al plesso Carducci

12 COLLABORATORI SCOLASTICI

2 al plesso Cairoli, di cui 1 destinato alla Scuola dell'Infanzia

2 al plesso Schipa

1 Custode Comunale alla Cairoli

1 Custode Comunale alla Schipa

2 ex articoli 113

4. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'orario di ricevimento al pubblico è il seguente:

RICEVIMENTO PUBBLICO

L'Ufficio di Presidenza (Dirigente Scolastico e/o suoi collaboratori) effettua il seguente orario di ricevimento Pubblico:

sede Cuoco

lunedì dalle 10,00 alle 12,30

giovedì dalle 13,30 alle 15,30

sede Cairoli

Riceve per appuntamento

sede Carducci

non essendo disponibile un locale idoneo in sede, i familiari di questo plesso saranno ricevuti nella sede centrale, secondo gli orari fissati, in base alle loro necessità.

Sede Schipa

Riceve per appuntamento

L'Ufficio del D.S.G.A. effettua il seguente orario di ricevimento Pubblico:

Martedì e Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

L'Ufficio amministrativo:

martedì	dalle ore 10,00	alle ore 12,30
Giovedì	dalle ore 15,00	alle ore 17,00
Venerdì	dalle ore 10,00	alle ore 12,30

Orario di ricevimento personale docente: dalle ore 10,00 alle ore 12,00

5. SICUREZZA - SERVIZI DI EMERGENZA (L.81/2008)

L'istituto predispone di servizi di intervento in caso di emergenza.

Le figure di riferimento, in possesso della relativa documentazione, sono individuate dal Dirigente Scolastico in quanto datore di lavoro, tra il personale docente ed ATA e ricevono la formazione prevista dalla normativa vigente (D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni con approvazione del C. d. D. del 14 settembre 2010(punto 7 dell'ordine del giorno) concernente le figure preposte all'emergenza , viene definito ed attivato il piano delle figure preposte all'emergenza per i quattro plessi di pertinenza dell'Istituto Comprensivo 9° "Cuoco - Schipa".

FIGURE	PLESSO	NOMINATIVO
Coordinamento attività .D.L.vo 81/08		Apuzzo Maria Giuseppa, ins. Mennone Adriana
COORDINATORE SOSTITUTIVO DELL'EMERGENZA	Plesso Cairolì	GUETTA ELIO MONTINI PONSIGLIONE ADELE ANTONIA
	Plesso Carducci	BIFANO ELISA
	Plesso Schipa	MANNA PAOLA TURCO MARIA ROSARIA
ADDETTO AI SERVIZI DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	Plesso Cairolì	VIANO ANNA BALZANO ADELE
	Plesso Cuoco	APUZZO MARIA GIUSEPPA RUSSO CONCETTA AQUILONE MARIA
	Plesso Schipa	D'ALFONSO VITTORIO NAVATTI CRISTINA
	Plesso Carducci	BIFANO ELISA
ADDETTO AL PRIMO SOCCORSO	Plesso Carducci	LAMAGNA RITA
	Plesso Cairolì	SCHETTINO VINCENZO
	Plesso Cuoco	BONANNO ANNA MALINCONICO SILVANA
		APUZZO MARIA GIUSEPPA RUSSO CONCETTA

	Plesso Schipa	D'ALFONSO VITTORIO NAVATTI CRISTINA ULISSE ROSARIA UNGARO MARIA LAURA
RESPONSABILE CHIAVI CONTATORI ELETTRICI E IMPIANTO ANTINCENDIO	Plesso Cuoco	ESPOSITO ALFREDO
	Plesso Cairoli	SCHETTINO VINCENZO
	Plesso Schipa	D'AGATA SALVATORE
ADDETTO PREVENZIONE INCENDI E LOTTA ANTINCENDIO	Plesso Carducci	LAMAGNA RITA
		BIFANO ELISA
		FLEURY PATRIZIA
	Plesso Cuoco	APUZZO MARIA GIUSEPPA
		RUSSO CONCETTA
		AQUILONE MARIA MEOLA ALFONSO
	Plesso Cairoli	GUETTA ELIO ANGELONI VINCENZO
	Plesso Schipa	LA FAUCI CARMELINA D'ALFONSO VITTORIO NAVATTI CRISTINA UNGARO MARIA LAURA ULISSE ROSARIA
RESPONSABILE IMPIANTO DI SOLLEVAMENTO	Plesso Cuoco	ESPOSITO ALFREDO
	Plesso Schipa	D'AGATA SALVATORE
RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA: "V. Cuoco" ins. Brayda di Soletto Bianca Maria		

Responsabili cassette 1° soccorso, plesso Cuoco: p.t.: Meola Alfonso;
1° p. : Bonanno Anna Maria; 2° p. : Esposito Alfredo; 3° p. : Gualtieri Fortuna
plesso Cairoli: Schettino Vincenzo
plesso Carducci: Lamagna Rita
plesso Schipa: Navatti Cristina – Ulisse Rosaria

All'inizio di ogni anno scolastico l'utenza riceve le informazioni sui servizi di emergenza e sui comportamenti da tenere nei casi di evacuazione degli edifici scolastici, dai docenti incaricati dell'azione.

Inoltre, gli addetti alla prevenzione incendi, forniscono istruzioni dettagliate in materia di lotta antincendio e prevenzione incendi.

Nel corso dell'anno scolastico vengono effettuate almeno due prove di verifica dei comportamenti da tenere nei casi di emergenza.

SEZIONE: ADEMPIMENTI PROCEDURALI

Standard specifici delle procedure

L'Istituto Comprensivo IX "V. Cuoco - M. Schipa" individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto:

celerità delle procedure

trasparenza

informazione dei servizi di segreteria

tempi di attesa agli sportelli

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

PRIMA PARTE - Personale

- 1.1 Informazioni
- 1.2 Rilascio Certificazioni e attestazioni
- 1.3 Approvvigionamento
- 1.4 Assenze e giustificazioni
- 1.5 Pratiche Amministrative
- 1.6 Inoltro documentazione per via gerarchica

SECONDA PARTE - Studenti e Genitori

- 2.1 Informazioni
- 2.2 Rilascio Certificazioni e attestazioni
- 2.3 Ritiro Diplomi
- 2.4 Iscrizioni, Trasferimenti, Ritiri, Nulla Osta
- 2.5 Rimborsi
- 2.6 Cedole librerie
- 2.7 Infortuni
- 2.8 Formazione classi
- 2.9 Inserimento e integrazione alunni diversamente abili e svantaggiati

TERZA PARTE - Territorio

- 3.1 Informazioni

PRIMA PARTE - Personale

Informazioni

Presso l'ingresso ed al piano degli uffici, sono presenti i collaboratori scolastici con funzioni di accoglienza e raccordo con la segreteria che sono in grado di fornire all'utenza sia interna che esterna, le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Tutte le comunicazioni di carattere generale riguardanti il personale docente ed A.T.A. sono affisse presso gli appositi albi, inoltre, è possibile ottenere ulteriori informazioni direttamente allo sportello dal personale amministrativo, nei giorni di apertura al pubblico.

Tutti gli spazi adibiti all'informazione del personale sono ben visibili e continuamente aggiornati, dove è possibile ricercare informazioni in merito a:

Circolari ministeriali e dell'U.S.R. Campania;

Piano annuale delle attività;

Circolari interne;

Comunicazioni sindacali;

Comunicazioni da parte di Associazioni sportive e socio-culturali;

Organigramma degli Organi Collegiali;

Atti amministrativi e contabili (Programma Annuale, Bilancio Consuntivo, Verbali del Consiglio, ecc.);

Graduatorie supplenti docenti e A.T.A.;

Comunicazioni del Provveditorato agli Studi, degli Enti territoriali e non

Comunicazioni varie.

Rilascio Certificazioni e attestazioni

Le richieste di certificati e attestazioni, effettuate per iscritto sui moduli pre-stampati, sono espletate entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli a carattere dichiarativo, e di cinque giorni per quelli a carattere attestativo.

Approvvigionamento

Le richieste di materie prime, materiali di consumo, cancelleria, materiale di pulizia, ecc. sono effettuate per iscritto dal soggetto interessato (docente, ass. amm.vo, ass. tecnico, coll. scolastico); il D.S.G.A. o suo delegato, controllata la disponibilità di magazzino, entro le 24 ore successive alla richiesta, consegna il materiale al richiedente che controfirma il buono di consegna.

Per l'acquisto di beni e materiali è istituita una commissione paritetica che affianca il D.S.

Assenze e giustificazioni

Nei casi di assenza per malattia, nonché per le visite mediche, prestazioni specialistiche ed accertamenti diagnostici (ove non sia possibile effettuarli al di fuori dell'orario di servizio), il dipendente può usufruire del trattamento di malattia da documentare con l'esibizione di certificazione rilasciata dalla struttura sanitaria che ha erogato la prestazione.

In ottemperanza da quanto disposto dall'art. 17, comma 10 e seguenti del CCNL, l'assenza per malattia, salva l'ipotesi di comprovato impedimento, deve essere comunicata agli Uffici di Segreteria con la massima tempestività entro le ore 8.15, comunque non oltre l'inizio dell'orario di lavoro del giorno in cui essa si verifica, anche nel caso di eventuale prosecuzione di assenza.

Il dipendente è tenuto a recapitare con qualsiasi mezzo il certificato medico di giustificazione dell'assenza con indicazione della prognosi entro i 2 giorni successivi all'inizio della malattia.

L'istituzione scolastica può disporre il controllo attraverso la competente A.S.L.

Il controllo non è disposto se il dipendente è ricoverato in ospedali pubblici o convenzionati e nel caso di visite specialistiche.

Permessi brevi

Compatibilmente con le esigenze di servizio, possono essere concessi permessi brevi di durata non superiore alla metà dell'orario giornaliero di servizio.

I permessi, complessivamente concessi, non possono eccedere le 36 ore nel corso dell'anno scolastico per il personale ATA.

I permessi devono essere recuperati entro i due mesi successivi a quello di fruizione del permesso.

Nel caso in cui, su richiesta dell'Amministrazione, non sia possibile il recupero, l'Amministrazione provvede a trattenere una somma pari alla retribuzione spettante al dipendente per le ore non recuperate.

Per il personale docente, la concessione dei permessi è subordinata alla possibilità di sostituzione con personale in servizio.

Pratiche Amministrative

Il disbrigo di tutte le pratiche amministrative riguardanti il personale avviene durante il normale orario degli Uffici Amministrativi. Le richieste presentate per iscritto saranno espletate nei cinque giorni successivi. Copia della documentazione consegnata sarà tenuta agli atti nella cartella personale.

Invio documentazione per via gerarchica

L'invio della documentazione agli uffici gerarchicamente superiori, nonché a quelli di pari grado, avviene nel pieno rispetto dei tempi dettati dalla normativa vigente e prevede la registrazione dei plichi inviati presso il Registro del Protocollo Generale.

SECONDA PARTE - Studenti e genitori

Informazioni

Tutte le comunicazioni di carattere generale riguardanti l'utenza (studenti e genitori), sono affisse nelle bacheche esterne delle comunicazioni. Ovviamente, è possibile ottenere ulteriori informazioni direttamente allo sportello dal personale di segreteria nei giorni di apertura al pubblico.

In particolare in essi è possibile ricercare informazioni in merito a:

Tabella dell'orario settimanale delle lezioni;

Comunicazioni sindacali

Attività Organi Collegiali

Comunicazioni di interesse generale pervenute da MIUR, U.S.R. Campania, Enti territoriali

Comunicazioni specificamente indirizzate ai genitori e agli alunni

Rilascio Certificazioni e attestazioni

Le richieste di certificati e attestazioni, effettuate per iscritto presso gli Uffici Amministrativi, sono espletate entro tre giorni lavorativi se la documentazione è relativa a iscrizione e frequenza, e entro cinque giorni per tutte le altre certificazioni e attestati.

Iscrizioni, Trasferimenti, Ritiri, Nulla Osta

I certificati di iscrizione sono rilasciati entro i tre giorni successivi alla richiesta; le pratiche di trasferimento, ritiro e nulla osta, vengono espletate entro cinque giorni lavorativi.

Rimborsi

I rimborsi per erronei versamenti effettuati a favore dell'Istituto devono essere richiesti per iscritto, allegando fotocopia del bollettino postale erroneamente pagato. L'amministrazione, effettuati gli opportuni controlli, provvederà al rimborso della cifra dovuta mediante l'emissione di assegno circolare non trasferibile intestato al richiedente. Data la complessità dell'operazione, tra la richiesta e l'effettivo rimborso solitamente trascorrono circa quaranta giorni lavorativi (tempi bancari).

Cedole Librarie

Annualmente è costituita una commissione di lavoro composta da docenti con l'obiettivo di supportare il lavoro degli assistenti amministrativi operanti nel settore della didattica nell'intento di ottimizzare i tempi di consegna delle cedole librarie.

Infortuni

Nel caso di infortunio occorso durante l'orario scolastico e nei locali dell'Istituto, gli addetti al primo soccorso provvedono per le prime cure del caso, contemporaneamente l'Ufficio avverte immediatamente la famiglia dell'alunno infortunato, con cui si deciderà, poi, per l'eventuale trasporto dell'alunno in ospedale. In tal caso, il collaboratore scolastico nella cui area è avvenuto l'incidente oppure un docente presente all'incidente si recherà in ospedale insieme alla famiglia dell'alunno, per qualsiasi evenienza.

Nel caso di infortunio grave, la scuola richiede l'intervento di una autoambulanza per il trasporto al pronto soccorso, contemporaneamente l'Ufficio avverte immediatamente la famiglia dell'alunno infortunato. Il collaboratore scolastico nella cui area è avvenuto l'incidente, oppure un docente presente all'incidente, si recherà in ospedale insieme alla famiglia dell'alunno.

In entrambi i casi, il personale che ha assistito all'infortunio, è tenuto a relazionare per iscritto quanto di sua conoscenza, tale relazione, congiuntamente alla denuncia di infortunio, è inviata entro le quarantotto ore successive al posto di polizia territorialmente competente ed alla compagnia di assicurazione, per quanto di loro competenza.

Formazione Classi

La formazione delle classi prime e delle nuove sezioni di scuola materna è effettuata da una commissione di lavoro composta dal Dirigente scolastico, da docenti e da un amministrativo. La commissione, preso atto delle proposte del Collegio dei Docenti e dei criteri indicati dal Consiglio di Circolo, procederà tenendo presente il numero di iscrizioni avute, l'organico autorizzato, il numero di alunni diversamente abili da inserire ed eventuali situazioni specifiche segnalate da parte di familiari interessati.

Il Dirigente scolastico, verificato il rispetto delle procedure, formalizzerà la costituzione delle classi con notifica all'albo della scuola.

Di norma, non si procederà a trasferimenti da una classe/sezione ad un'altra, salvo casi eccezionali e conclamati, su cui deciderà il Dirigente scolastico e, nei limiti della privacy, di concerto con la commissione.

Inserimento e integrazione alunni diversamente abili

L'Istituto favorisce l'accoglienza e l'integrazione degli alunni diversamente abili attraverso colloqui con le famiglie e la progettazione del piano individualizzato a cura degli insegnanti di classe.

Per tali azioni sono individuati, a livello di Istituzione Scolastica:

- un docente Funzione Strumentale coadiuvata da altri due docenti di supporto all'attività;
- un GLHI composto dal Dirigente Scolastico, da un rappresentante dei genitori degli alunni diversamente abili, da esperti delle ASL di appartenenza degli alunni, dal docente Funzione Strumentale d'Area e da un docente di sostegno e da un docente di posto comune. Tale organismo ha lo scopo di proporre ai docenti e ai genitori strategie idonee alla migliore integrazione degli alunni.

III SEZIONE: REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

Articolo 1

L'Istituto Comprensivo IX "V. Cuoco - M. Schipa" con il presente Regolamento individua modalità di raccolta ed analisi dei segnali di disservizio.

All'uopo sono istituiti:

- un **Centro di coordinamento servizi per il controllo Qualità/Assistenza e P.R.** di cui fanno parte il **D.S.G.A. o suo delegato** ed il **D.S. o suo delegato**
- uno sportello di relazioni con il pubblico

Articolo 1

L'utente può presentare osservazioni, opposizioni, denunce, o reclami al fine di garantire la tutela del cittadino rispetto ad atti, situazioni ambientali e comportamentali che possono pregiudicare direttamente o anche solo indirettamente l'esercizio dei diritti del cittadino e determinare disservizi.

Articolo 2

Gli utenti esercitano il proprio diritto:

Presentandosi, nei giorni di ricevimento pubblico, direttamente al Dirigente Scolastico, oppure al suddetto sportello e/o al Direttore dei S.G.A.

Compilando un modulo predisposto dalla scuola

Il reclamo presentato verrà regolarmente assunto a protocollo della scuola.

Articolo 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami dovranno essere presentate entro i 15 giorni successivi a quelli in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con quanto regolamentato dalla L. 241/1990

Articolo 4

Le Unità operative dell'U.R.P. o il D.S.G.A., anche attraverso un proprio delegato o il D.S., ciascuno per le parti di propria competenza, anche attraverso un proprio delegato, provvedono all'immediata risposta all'utente per quelle osservazioni, opposizioni, denunce o reclami che presentano soluzioni immediate.

Articolo 5

Il D.S. o il D.S.G.A. o le Unità Operative presso l'U.R.P., nei cinque giorni lavorativi successivi comunicheranno al Centro di coordinamento servizi per il controllo Qualità / Assistenza e P.R. notizia delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, affinché vengano adottate tutte le misure necessarie, atte ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e perché possano essere fornite tutte le informazioni necessarie per formulare congrua e motivata risposta all'utente.

Articolo 6

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo in caso di risoluzione positiva, il D.S. o il D.S.G.A., ciascuno per la parte di propria competenza, ne dovranno dare notizia direttamente al reclamante. Qualora non sia stato possibile adottare la risoluzione richiesta dal ricorrente, il D.S. invierà all'organismo deliberante nel merito la documentazione corredata da relazioni o pareri dei servizi coinvolti al fine di un'ulteriore valutazione.

Comunque, nella risposta al ricorrente sarà specificata la possibilità di successive impugnazioni delle determinazioni in essa contenute.

Articolo 7

Il D.S. dell'Istituto Comprensivo IX "V. Cuoco - M. Schipa", per favorire l'adeguamento del funzionamento della struttura, si riunisce periodicamente con il D.S.G.A. con il compito di valutare l'andamento dei reclami ai fini di un'analisi dei segnali del disservizio e dello studio delle problematiche connesse al miglioramento dei servizi ed all'adeguamento degli stessi ai bisogni dell'utenza.

Articolo 8

La presente Carta dei Servizi sarà portata a conoscenza di tutte le componenti della Comunità Scolastica e sarà altresì prevista la sua diffusione presso le famiglie.

Il Dirigente Scolastico
Prof. Angela Longo

Reclamo n.

Data

Mod. 1 - Scheda per la segnalazione disservizi

I. C. S. IX " Vincenzo Cuoco - M. Schipa"
Via S. Rosa 118 80137 Napoli
Tel/Fax 0815448765; Pres. 081-5442350

Il/La sottoscritto/a

Residente in Via/Piazza tel.

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma

Riservato all'Ufficio

Fattore di Qualità:

Ricevuto il

Firma

Data

Scheda per la valutazione del processo di attuazione della Carta dei Servizi:
suggerimenti per correzioni ed integrazioni.