



# Istituto Superiore “Carlo Alberto Dalla Chiesa”

Istruzione Tecnica: Informatica e Telecomunicazioni, Grafica e Comunicazione, Costruzione Ambiente e Territorio, Elettronica e Elettrotecnica “Automazione”  
Istruzione Professionale: Manutenzione e Assistenza Tecnica, Made in Italy “Moda”

Istruzione per Adulti: “serale tecnico” • Costruzione Ambiente e Territorio, Informatica e Telecomunicazioni; “serale professionale” • Made in Italy - Moda  
Via Sicilia, 60 • Afragola (NA) - Ph. 0818527616 - C. F. 93076680631 - Cod. Mecc. NAIS13800C • NATD13801P • NARI138014 • NATD138514 • NARI13850C  
codice IPA: isca - codice identificativo univoco: 26KSG2 • url: [itsdallachiesa.edu.it](http://itsdallachiesa.edu.it) • mail: [nais13800c@istruzione.it](mailto:nais13800c@istruzione.it) - [nais13800c@pec.istruzione.it](mailto:nais13800c@pec.istruzione.it)



## REGOLAMENTO D'ISTITUTO

*Allegato n.1*

## CARTA DEI SERVIZI

*Approvato*  
con delibera del CONSIGLIO di ISTITUTO n° 6 del 09/09/2025

**a.s. 2025-2026**

# **INDICE**

## PREMESSA

<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	2
<u>PARTE I - AREA DIDATTICA</u>	3
<u>EFFICACIA DELL'AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA</u>	3
<u>PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE</u>	4
<u>PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI</u>	5
<u>L'UFFICIO DI SEGRETERIA</u>	5
<u>RILASCIO E PRESENTAZIONE DI DOCUMENTI</u>	5
<u>INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA</u>	6
<u>CONTATTI CON IL PUBBLICO ED ORARI DI RICEVIMENTO</u>	7
<u>ASSICURAZIONE DEI SERVIZI ESSENZIALI ALL'UTENZA</u>	7
<u>PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI</u>	7
<u>FATTORI DI QUALITÀ</u>	7
<u>PROCEDURE PER LA SICUREZZA</u>	8
<u>PARTE IV - INFORMAZIONE</u>	8
<u>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</u>	8
<u>ACCESSO ALLE INFORMAZIONI</u>	8
<u>PROCEDURE DEI RECLAMI</u>	9
<u>AUTOANALISI E AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO</u>	10
<u>PARTE V – ATTUAZIONE</u>	10

## PREMESSA

La Carta dei Servizi viene introdotta in Italia a seguito dell'ampio processo di riforma della Pubblica Amministrazione, ed è stata applicata in primo luogo attraverso la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi per l’erogazione dei Servizi pubblici”. Attraverso tale direttiva, e successivamente attraverso la legge 281/98 e la legge 286/99 -art.1, vengono sanciti tra i diritti degli utenti quello di usufruire dell’“erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza” (legge 281/98), e l’impegno (D.P.C.M. del 1994, e la legge 286/99) per tutti gli erogatori dei Servizi pubblici ad adottare la Carta dei Servizi e strumenti di verifica della qualità, dell’efficacia e dell’efficienza delle prestazioni erogate. La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 07.05.1995, nasce dall’esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell’istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

La Carta dei Servizi Scolastici è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l’istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell’erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.

La Carta, nella sua interezza, investe l’universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all’amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione.

L’adozione della Carta è un obbligo e tutti devono attenersi ai suoi principi. La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 2, 3, 4, 33, 34 e 54 della Costituzione italiana.

### 1. Uguaglianza

- ✓ Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

### 2. Imparzialità e regolarità

- ✓ I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- ✓ L’Istituto, attraverso tutte 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

- ✓ La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l’accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento e l’inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d’ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
- ✓ 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 tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità.
- ✓ Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

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

- ✓ Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, 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.
- ✓ La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico.
- ✓ La scuola, 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 e dell'attività didattica.
- ✓ Per le stesse finalità, la scuola 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 delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione e l'educazione 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 dell'indirizzo.
- ✓ L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.
- ✓ Il Collegio dei Docenti approva piani annuali o pluriennali di formazione del personale docente e la Dirigenza promuove e favorisce, compatibilmente con le esigenze interne, la partecipazione del personale ad iniziative di formazione ed aggiornamento organizzate anche da enti esterni.

## **PARTE I - AREA DIDATTICA**

### **EFFICACIA DELL'AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tale scopo si avvale dell'apporto delle competenze professionali del personale e della collaborazione e del concorso delle famiglie, utilizzando tutte le possibilità di arricchimento offerte dall'autonomia didattica, anche la collaborazione di esperti esterni in possesso di specifiche competenze.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell’istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, nella dimensione inclusiva.

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 nel rispetto dei limiti di spesa definiti dal Ministero dell’Istruzione e del Merito. Presso il nostro Istituto si promuove la scelta di una didattica supportata dall’utilizzo di *device* informatici, testi digitali anche mediante il supporto di una piattaforma digitale, utilizzata anche per la formazione. Nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si tende ad assicurare agli studenti un tempo da dedicare autonomamente alla propria crescita culturale, allo sport o a attività extracurricolari.

La valutazione è ispirata a principi di trasparenza e tempestività. I docenti valutano gli studenti secondo i criteri definiti dal Collegio dei Docenti, anche attraverso le sue articolazioni (Dipartimenti Disciplinari) ed esplicitati nel Piano triennale dell’Offerta Formativa. I docenti motivano sempre la valutazione, fornendo agli studenti un adeguato *feedback* sulle loro prestazioni, in modo da promuovere in essi capacità di autovalutazione e di controllo dei propri processi di apprendimento. La valutazione delle prove orali è restituita dai docenti generalmente al termine del colloquio e comunque non oltre il giorno successivo. La valutazione delle prove scritte è restituita dai docenti non oltre 15 giorni dopo lo svolgimento della prova ed è sempre accompagnata da giudizio scritto o scheda di valutazione.

## **PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE**

La scuola garantisce l’elaborazione, l’adozione e la più ampia pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### **A. Piano triennale dell’offerta formativa (P.T.O.F.)**

Il P.T.O.F. è elaborato dalla Commissione composta dal Dirigente Scolastico, i suoi collaboratori, i docenti con funzioni strumentali, rappresentanze dei genitori, degli alunni e del personale ATA, è approvato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. Il Piano dell’offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell’ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

Il PTOF è elaborato nel rispetto delle Linee di Indirizzo definite dal Dirigente Scolastico, è predisposto entro il mese di ottobre dell’anno scolastico precedente al triennio di riferimento ed è rivedibile annualmente entro il mese di ottobre (art. 1, c. 12, L. n. 107/2015). Il Piano dell’offerta formativa è pubblicato annualmente sul sito web dell’Istituto e su Scuola in chiaro.

### **B. Regolamento d’Istituto**

Il Regolamento d’istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell’Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell’autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell’offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

Il Regolamento d’istituto, approvato dal Consiglio d’istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;

- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
  - regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
  - uso delle aule e degli spazi comuni;
  - uso delle attrezzature;
  - svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe.

### **C. Programmazione didattica**

Il Collegio docenti, articolato in strutture organizzative denominate Dipartimenti disciplinari, elabora la programmazione didattica in coerenza con il profilo formativo dei diversi corsi di studio. I docenti, nel proprio piano di lavoro personale, assumono a riferimento i principi di programmazione deliberati dal proprio Dipartimento coerenti con le Indicazioni nazionali.

Si tratta di una scelta organizzativa che, come anticipato in premessa, traduce in pratica il principio della collegialità, della condivisione del lavoro didattico ispirato alla *mission* e alla *vision* dell'Istituto e della circolazione della conoscenza nella pratica professionale.

La programmazione didattica, elaborata in seno ai Dipartimenti, viene condivisa ed armonizzata all'interno degli stessi, costituito dai Coordinatori dei Dipartimenti e presieduto dal Dirigente Scolastico. Il Dipartimento assume un'importante funzione di raccordo sia per quanto attiene ai criteri di valutazione che alle metodologie didattiche.

### **D. Patto Educativo di Corresponsabilità, conformemente all'art. 3 del DPR 235/07.**

All'atto dell'iscrizione genitori, alunni e Dirigente Scolastico sono tenuti alla firma del Patto a garanzia dei reciproci impegni.

Tutti i documenti dei punti A, B, C, e D possono essere liberamente scaricati dal sito Web d'Istituto.

## **PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **L'UFFICIO DI SEGRETERIA**

L'ufficio di segreteria, coordinato dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, è la sede in cui, nell'ambito delle direttive di massima e degli obiettivi assegnati dal Dirigente scolastico e dai competenti organi collegiali si progettano e si eseguono tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa e contabile dell'istituzione scolastica.

Il suddetto fornisce, altresì, supporto amministrativo alla progettazione ed alla realizzazione di iniziative didattiche decise dagli organi collegiali.

I compiti degli assistenti amministrativi sono attuati ispirandosi a principi di flessibilità dell'orario e di mobilità degli operatori in possesso di competenze intercambiabili.

I suddetti hanno come costante punto di riferimento l'esigenza di instaurare con l'utenza rapporti di cordiale cooperazione nella consapevolezza di espletare funzioni di supporto alla formazione dei preadolescenti. I fattori di qualità dei servizi amministrativi sono indicati di seguito con l'esplicitazione delle modalità attraverso le quali l'ufficio di segreteria intende garantire l'utenza.

In concreto vengono stabiliti i seguenti standard specifici in materia di rilascio documenti, trasparenza e orario di apertura al pubblico, nonché i criteri per gestire l'informazione.

### **RILASCIO E PRESENTAZIONE DI DOCUMENTI**

1. Per la richiesta dei documenti, di norma non viene richiesta la forma scritta: si considera sufficiente la forma orale, anche a mezzo telefono/fax. Il richiedente si può avvalere anche della forma scritta e di quella on line attraverso il sito internet [www.isdallachiesa.edu.it](http://www.isdallachiesa.edu.it) e la posta

certificata [nais13800c@pec.istruzione.it](mailto:nais13800c@pec.istruzione.it)

2. I certificati di servizio, di norma, vengono rilasciati nella giornata successiva alla richiesta o, nei casi di particolari difficoltà, entro tre giorni.
3. I certificati di studio, di frequenza e sostitutivi sono consegnati in caso eccezionali perché vale l'autocertificazione.
4. Le copie dei documenti agli atti dell'ufficio sono rilasciate in giornata, possibilmente a vista, o al massimo il giorno successivo, ma previo appuntamento con l'impiegato a ciò deputato. Per il loro rilascio si osserva quanto prescritto dalla legge 7 agosto 1990, n° 241 novellata dalle successive modificazioni delle leggi 15/2005 e 80/2005, in attesa di regolamenti applicativi e dalle circolari del M.P.I. n° 278 del 30/9/1992, 25 maggio 1993, n° 163 e n° 94 del 16/3/1994 che prevedono il rimborso dei soli costi di riproduzione mediante marche da bollo di € 0,26 per 1 o 2 copie, di € 0,52 da 3 a 4 copie e così via. In caso di richiesta di copie conformi all'originale, dovranno essere apposte di esse le marche da bollo secondo la tariffa vigente. Inoltre l'interessato, in virtù dell'art. 7 del D. L.vo 196/03 (codice sulla privacy), può accedere a tutti i suoi dati, ma qualora faccia richiesta di documenti non inseriti nel proprio fascicolo personale, ai sensi dell'art. 10 del suddetto decreto legislativo (Riscontro alla richiesta dell'interessato), qualora non dovesse esserci, questi potrà essere assoggettato al pagamento di un compenso pari al tempo lavoro speso per l'impiegato per la ricerca dell'atto richiesto. Tale procedura è adeguatamente pubblicizzata all'albo della scuola.
5. L'utente, nel presentare all'istituto documenti che debbano comprovare stati, fatti o qualità personali, può avvalersi di dichiarazioni temporaneamente sostitutive, ai sensi dell'art. 46 del DPR 28/12/2000, n°445.
6. L'iscrizione alle classi prime viene fatta online. L'Istituto mette a disposizione dell'utenza un servizio di help desk (aiuto), curato dal personale collocato nella sezione URP, per tutti coloro che non possiedono le competenze o le attrezzature per effettuare l'iscrizione dei propri figli autonomamente. L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica. L'assistente amministrativo incaricato, in qualità di responsabile del procedimento, accetterà ed autenticherà eventuali dichiarazioni sostitutive e acquisirà d'ufficio i documenti non presentati se gli stessi sono depositati presso istituzioni per le quali vige l'obbligo della trasmissione.
7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati, anch'essi con la procedura suddetta entro cinque giorni dal termine della pubblicazione all'albo dell'istituto dell'esito degli scrutini delle classi intermedie, e degli esami di qualifica e di stato.

## **INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA**

L'ufficio di segreteria dispone di tutte le procedure informatizzate che di seguito si specificano, operanti in rete multifunzionale:

1. Gestione della contabilità stipendiale: emolumenti ed assegni accessori;
2. Procedure relative al personale docente e ATA (assenze, certificazioni, elenchi etc,);
3. Contribuzione INPS: (modelli dm10, 01/m, dl 86, EMENS)
4. Dichiarazioni mensili all'INPDAP: modello DMA (denuncia mensile analitica);
5. Dichiarazioni annuali: modelli 770/a e dichiarazione IRAP;
6. Gestione della contabilità finanziaria: programma annuale, consuntivo e loro allegati;
7. Gestione della contabilità patrimoniale: inventario dei beni mobili di proprietà dell'istituto e dell'ente locale (amministrazione provinciale di Napoli);
8. Gestione del conto corrente postale;
9. Gestione del magazzino.

10. Procedure che riguardano gli alunni/certificazioni, assenze, schede, attestati, elenchi, statistiche etc.)
11. Foglio notizie;
12. Libri di testo;
13. Ricostruzione della carriera (inquadramenti per aggiornamenti dovuti a rinnovi contrattuali e ricostruzioni della carriera per i neo nominati a tempo indeterminato, con invio diretto sia alla ragioneria provinciale dello stato che alla DPSV) – direzione provincia e dei servizi vari)
14. Gestione delle minute spese;
15. Videoscrittura e fogli elettronici;
16. Protocollo informatizzato Gecodoc;
17. Servizio scuola net per informazione diretta agli utenti (genitori ed alunni);
18. Sito web con il seguente indirizzo: [www.isdallachiesa.edu.it](http://www.isdallachiesa.edu.it)
19. Software per la riproduzione delle copie di sicurezza dei dati informatici inerenti a tutti i software amministrativi;
20. Gestione informatica per la predisposizione del DPS – documento programmatico sulla sicurezza dei dati;
21. Graduatorie interne di istituto;
22. Affidamento degli incarichi per attività aggiuntive.

## **CONTATTI CON IL PUBBLICO ED ORARI DI RICEVIMENTO**

### **1. Dirigente Scolastico**

Il D.S. riceve:

- a. I docenti dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00
- b. i genitori (o gli esercenti la responsabilità genitoriale) il martedì e il giovedì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

Si deroga dalla norma per la soluzione di eventuali casi urgenti da risolvere, sempre se non impegnato per motivi istituzionali in altre sedi.

### **2. Ufficio del Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi**

Il DSGA riceve l'utenza interna ed esterna all'istituto i giorni lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 10 alle ore 12, su prenotazione via mail all'indirizzo [nais13800c@istruzione.it](mailto:nais13800c@istruzione.it), derogando dalla norma per la soluzione di eventuali casi urgenti da risolvere, sempre se non impegnato per motivi istituzionali in altre sedi.

### **3. Uffici di segreteria**

Gli Uffici di segreteria ricevono il personale docente nei giorni lunedì e venerdì dalle ore 10 alle ore 12 previo appuntamento da prendere all'URP, via telefono al numero 0818527616 e via mail all'indirizzo [nais13800c@istruzione.it](mailto:nais13800c@istruzione.it)

### **4. Ufficio URP**

L'ufficio URP riceve il pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e il martedì e il giovedì dalle 14:30 alle 17:00.

## **ASSICURAZIONE DEI SERVIZI ESSENZIALI ALL'UTENZA**

### **Servizi Minimi e Prestazioni Indispensabili**

*(ART. 2, L. 146/90, modificata ed integrata dalla legge 83/2000)*

Il personale Ata è tenuto a garantire i servizi minimi e le prestazioni indispensabili previsti dall'art. 2 della Legge 146/90, quali: funzionamento del servizio pubblico a carattere di urgenza nei confronti

dell'utenza e del personale; vigilanza sui minori, pagamento di emolumenti fondamentali al personale con contratto a tempo determinato; attività amministrativa riguardante scrutini ed esami.

In caso di assemblee sindacali il contingente di personale Ata che si propone di utilizzare è in due unità di assistente amministrativo e quattro unità di collaboratori scolastici.

In caso di scioperi il personale ATA dovrà garantire il servizio solo in presenza di particolari e specifiche situazioni quali:

ATTIVITÀ	CONTINGENTE DI PERSONALE	SERVIZI ESSENZIALI
Scrutini e valutazioni finali	n.2 Assistenti amministrativi n. 2 Collaboratori scolastici	Attività di natura amministrativa Apertura e chiusura Istituto, vigilanza ingresso e servizi ai piani
Esami di Maturità	n.2 Assistenti amministrativi n. 2 Assistenti tecnici n. 2 Collaboratori scolastici	Attività di natura amministrativa Supporto tecnico alle prove di Esame Apertura e chiusura Istituto, vigilanza ingresso e servizi ai piani
Vigilanza impianti ed apparecchiature laddove l'interruzione comporti danni	n. 1 Assistenti tecnici n. 1 Collaboratori scolastici	Supporto tecnico all'area interessata Attività Connesse
Pagamenti degli stipendi al personale con contratto di lavoro a tempo determinato nel caso in cui lo svolgimento di azioni di sciopero coincida con eventuali termini perentori	DSGA n.2 Assistenti amministrativi n. 2 Collaboratori scolastici	Responsabile del servizio Attività amministrative Attività connesse

## PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI

### FATTORI DI QUALITÀ

L'Istituto garantisce l'igiene, l'accoglienza e la sicurezza dell'ambiente scolastico, compatibilmente con gli interventi degli Enti Locali, in modo da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale. I collaboratori scolastici sono chiamati ad operare costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi. Dirigente Scolastico, Responsabile Amministrativo, Docenti controllano costantemente l'efficienza del servizio.

La Scuola si adopera affinché le istituzioni preposte assicurino sicurezza interna ed esterna attraverso:

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la collocazione di estintori funzionanti;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

### PROCEDURE PER LA SICUREZZA

In attuazione dei D. Lgs. n°81/08 e n°106/09 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, l'attività del R.S.P.P. è svolta da un esperto interno e dagli addetti, in particolare per:

- ✓ l'identificazione dei pericoli presenti nello svolgimento delle attività scolastiche;
- ✓ la valutazione di eventuali rischi e proposte di misure di prevenzione e protezione, da inserire nel DVR;
- ✓ la proposizione di programmi di formazione ed informazione per i lavoratori e gli utenti scolastici;
- ✓ l'organizzazione di riunioni periodiche, di prove di evacuazione, di esercitazioni e di altre attività finalizzate al miglioramento delle condizioni generali di sicurezza;
- ✓ la redazione, conservazione e verifica del registro dei controlli periodici.

Sono fornite agli studenti e al personale tutto le Istruzioni di sicurezza in caso di evacuazione, le norme di comportamento in caso di terremoto e/o di incendio.

Tutti i documenti predisposti dall'Istituto sono in visione sul sito della scuola nella sezione "La Scuola Sicura".

Costituiscono parte integrante del P. T.O. F. i seguenti documenti:

- Documento di valutazione del rischio (D.Lgs n. 81/2008 capo III artt.15, 17, 28)
- Piano di emergenza – Lotta antincendio – Pronto soccorso – Evacuazione (D.M. 10/03/98)

## PARTE IV - INFORMAZIONE

### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La materia è regolata dal Regolamento Europeo 2016/679 e dal Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018. I dati personali e sensibili di alunni, genitori, e personale scolastico sono conservati presso gli uffici di segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione e sono utilizzati esclusivamente per le finalità di ufficio espressamente previste dalla legge:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;
2. I dati del personale della scuola vengono trasmessi ad altre scuole in occasione di trasferimenti, nonché agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.
3. I nominativi degli alunni e degli insegnanti sono visibili sul registro elettronico al fine di fornire una corretta informazione all'utenza, relativamente alla formazione delle sezioni e delle classi e all'utilizzazione del personale docente.
4. Sono salvaguardati i diritti degli interessati previsti dall'art. 13 della Legge n. 675/96 (origine dei dati, finalità del trattamento, integrazione dei dati)

### ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

1. I titolari di interessi giuridicamente rilevanti hanno diritto di accesso ai documenti amministrativi della scuola, ai sensi e per gli effetti della legge 7 agosto 1990, n°241 e successive modificazioni ed integrazioni e norme collegate, tenuto conto di quanto previsto anche dagli artt. 59 e 60 del decreto legislativo 20/6/2003, n°196 (codice sulla *privacy*).

A tal fine:

- ✓ Tutte le richieste devono essere motivate
- ✓ La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata per iscritto ed indirizzata al Dirigente scolastico
- ✓ Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dai genitori o da chi abbia interesse alla cura ed alla difesa di interessi giuridici del minore
- ✓ La visione dei documenti è gratuita
- ✓ Per ottenere copie semplici vanno versate marche da bollo come da vigente normativa; le copie autenticate sono rilasciate previo pagamento dell'imposta di bollo

- ✓ La scuola deve consegnare le copie richieste entro 30 gg. dal ricevimento della domanda.
2. Nel rispetto degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (D.Lgs. 33/2013 e successive modificazioni ed integrazioni e norme collegate) all'albo della scuola sono esposti i seguenti atti:
- ✓ tutte le deliberazioni del Consiglio di istituto, entro otto giorni dalla loro approvazione e vi rimangono per quindici giorni. Successivamente si possono consultare presso l'ufficio di segreteria;
  - ✓ le tabelle orario di tutti i dipendenti, personale docente ed A.T.A. nonché la dislocazione che risulta dalla comunicazione di servizio debitamente concordata e redatta seguendo i criteri di massima deliberati dagli organi collegiali;
  - ✓ organigramma dell'ufficio di presidenza (Collaboratori e Staff);
  - ✓ organico del personale docente e A.T.A. approvato dal Dirigente dell'UAT di Napoli;
  - ✓ il regolamento di istituto che ad ogni inizio di anno scolastico viene letto agli alunni di tutte le classi e ai loro genitori nella prima assemblea generale e lo statuto delle studentesse e degli studenti, che comunque viene consegnato ad ogni alunno all'atto dell'iscrizione (DPR 249/98);
  - ✓ il contratto integrativo di istituto;
  - ✓ il programma annuale relativo all'esercizio finanziario in corso;
  - ✓ il conto consuntivo dell'anno finanziario decorso;
  - ✓ le graduatorie di istituto da utilizzare per le supplenze brevi, depurate da tutti i dati idonei a poter far rilevare dati sensibili nel rispetto del D.Lgs 196/2003 e del GDPR 679/2016
  - ✓ le graduatorie interne di istituto per le varie classi di concorso e profili professionali, anch'esse depurate dei dati idonei a poter far rilevare dati sensibili.

**Sono disponibili appositi spazi per:**

- bacheca sindacale e per la RSU;
- bacheca degli alunni e genitori;
- bacheca per il personale docente;
- bacheca per il personale ATA;

#### **PROCEDURE DEI RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, on line attraverso il sito internet [www.isdallachiesa.edu.it](http://www.isdallachiesa.edu.it) o la posta certificata [nais13800c@pec.istruzione.it](mailto:nais13800c@pec.istruzione.it) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del ricorrente.

I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il dirigente scolastico, sentito il DSGA per gli atti amministrativi e dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, 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 sono fornite indicazioni circa il legittimo destinatario. Annualmente il capo di istituto informa analiticamente il consiglio di istituto dei reclami ricevuti e dei relativi provvedimenti. Il suddetto resoconto nonché gli eventuali deliberati dell'organo collegiale sono riportati nella relazione generale che il consiglio di istituto obbligatoriamente approva alla fine di ciascun anno scolastico.

È il caso di puntualizzare in proposito che con l'entrata in vigore del DPR 8/3/1999, n° 275, dall'1/9/2000, gli atti disposti dal Dirigente scolastico sono definiti e pertanto è ammesso reclamo entro 15 giorni dalla loro pubblicazione o emanazione ed in caso di rigetto, si potrà ricorrere al TAR o con ricorso straordinario al Capo dello Stato rispettivamente entro 60 o 120 giorni o in caso di contenzioso di lavoro al giudice unico ordinario, previo obbligatorio tentativo di conciliazione così come previsto dagli articoli 64 e seguenti del decreto legislativo 30 marzo 2001, n°165.

## **AUTOANALISI E AUTOVALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Nella scuola dell'autonomia, i processi di autoanalisi, come riflessione sistematica sulle azioni, e di autovalutazione e confronto tra azione e risultati, costituiscono uno strumento fondamentale per il miglioramento del sistema scolastico.

L'Autovalutazione è uno strumento di lettura quanti-qualitativa dei processi interni per promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione (efficienza) della scuola e per misurare i progressi sostenibili nel tempo che soddisfino pienamente le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate (efficacia) in termini di benefici realmente goduti.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio complessivo erogato, in termini di autoanalisi e autovalutazione, l'Istituto effettuata un'analisi e una rilevazione attraverso questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA, circa il gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici ricevuti.

I dati, raccolti e tabulati, verranno analizzati e sottoposti all'attenzione del Collegio dei docenti e del Consiglio di istituto per l'individuazione di eventuali interventi correttivi e/o di modifica.

## **PARTE V – ATTUAZIONE**

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto. 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. Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificate in materia, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. I criteri di attuazione della presente Carta sono modificabili laddove non compatibili con le apposite direttive eventualmente impartite dal Ministero dell'Istruzione e del Merito.