

CARTA DEI SERVIZI DEL CPIA NAPOLI CITTA' 1'
(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La Carta dei servizi del CPIA Napoli città 1 ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana. Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi, oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i seguenti

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Interventi di rientro nei percorsi d'istruzione
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale
garantendone la completa attuazione con le disposizioni che così si articolano

UGUAGLIANZA

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

Il CPIA nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- criteri collegialmente definiti per l'assegnazione degli apprendenti ai periodi, in modo da promuovere l'integrazione culturale tra apprendenti di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per apprendenti diversamente abili
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli apprendenti di condizioni socio-economiche disagiate

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Il CPIA, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nonché la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio stesso.

Il CPIA garantisce altresì, in caso di sciopero del personale, che si utilizzeranno, per la vigilanza degli apprendenti presenti, tutte le risorse disponibili.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Soprattutto nel primo anno di attività l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che Il CPIA deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (apprendenti, docenti, genitori, operatori) al fine di permettere agli apprendenti di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente Scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente
- conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica
- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli apprendenti l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento, con particolare riguardo alle classi iniziali
- organizzazione di incontri agli apprendenti nuovi iscritti e docenti del Consiglio di classe e in seguito di incontri periodici e costanti per potenziare il rapporto scuola-utente.

Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti diversamente abili.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Il CPIA si impegna a contrastare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso attività di informazione e sensibilizzazione sul rientro nei percorsi d'istruzione.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione del CPIA le loro competenze.

Il CPIA Napoli città 1, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'apprendente e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

PARTE I: AREA DIDATTICA

Il Centro Provinciale per l'Istruzione degli adulti, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso dei corsisti, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità, il CPIA individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei due Livelli. Le iniziative riguarderanno:

- incontri tra i docenti nei momenti di passaggio dal primo al secondo livello
- coordinamento delle UDA e delle programmazioni
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, il CPIA assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa - con particolare riguardo agli obiettivi formativi - e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

I docenti cercheranno di equilibrare le attività nell'arco della settimana, per assicurare agli apprendenti lavoratori percorsi sostenibili.

Il CPIA Napoli città 1 garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Piano dell'Offerta Formativa contenente

- *i dati strutturali del CPIA Napoli città 1,*
- *il contratto formativo, ossia la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola: esso stabilisce il rapporto tra apprendenti, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi, tra docente e apprendente si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.*
- *le finalità e gli obiettivi del CPIA Napoli città 1,*
- *la progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, che propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali, individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici di Primo Livello; elabora le attività riguardanti il recupero e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree culturali per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità . Definisce inoltre il piano organizzativo in*

funzione delle proposte culturali, delle scelte didattiche e degli obiettivi elaborati dai competenti organi del CPIA, regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

- *il calendario scolastico*
 - *il calendario* di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
2. **Regolamenti d'Istituto**, contenenti le norme relative a:
- modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali
 - conservazione delle strutture e delle dotazioni
 - disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici,
 - provvedimenti disciplinari
 - accesso agli edifici
 - modalità di svolgimento delle assemblee.

I suddetti documenti sono in visione all'Albo d'Istituto.

PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il CPIA Napoli città 1 ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione ai corsi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico. Per i certificati relativi ai corsisti non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
- Il certificato delle competenze in esito all'Esame di Stato conclusivo del primo ciclo d'istruzione sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli apprendenti sono consegnati dai docenti incaricati in giorni stabiliti e di cui si darà congruo avviso.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro sette giorni lavorativi dalla data della richiesta.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente
 - Tutti i giorni dalle ore 15,30 alle ore 18,30.

Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

- Il Dirigente scolastico e il Direttore S.G.A. ricevono il pubblico su appuntamento.
- Il CPIA Napoli città 1 assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

Il CPIA Napoli città 1 predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albi d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca per comunicazioni degli corsisti e genitori o tutori dei corsisti minorenni;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A.

Il CPIA Napoli città 1 garantisce per tutte le sedi associate la presenza, presso l'ingresso, di operatori, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI DEL CPIA NAPOLI CITTA' 1

Le sedi associate e la sede amministrativa garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- La vigilanza dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della sede associata.
- L'igiene dei servizi.
- L'affissione nella sala insegnanti dell'orario delle aule per le varie attività.
- L'affissione in ogni ambiente dell'edificio del Piano di evacuazione in caso di calamità.

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro
- eliminazione delle barriere architettoniche
- sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate

PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dal CPIA Napoli città 1 stimolo al miglioramento del servizio offerto. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti; i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Valutazione del servizio

Il CPIA Napoli città 1 si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico
- livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio possono essere effettuate rilevazioni mediante questionari rivolti agli apprendenti, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate da una commissione composta dal DS e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

La commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte.

PARTE V: ATTUAZIONE

La presente Carta dei servizi offerta dal CPIA Napoli città 1, approvata dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Approvata dal collegio dei docenti . Verbale n4 del 21/12/2015

Approvata dal Consiglio d'Istituto. Verbale n 5 del 22/12/2015