



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
*Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti di Novara-VCO*

---

***CARTA DEI SERVIZI***  
***DEL CPIA DI NOVARA***  
***/VCO***

*Indice*

Principi fondamentali	p. 2
PARTE I: Area didattica	p. 3
PARTE II: Servizi Amministrativi	p. 5
PARTE III: Procedure dei reclami	p. 6
PARTE IV: Condizioni Ambientali	p. 7
PARTE V: Attuazione	p. 7

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola è regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 e risponde all'esigenza di aggiornare la gestione di tutti i servizi pubblici e di esplicitare agli utenti le azioni attraverso le quali la scuola eroga i propri servizi. La carta dei servizi si fonda sui principi di trasparenza ed uguaglianza ed ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione Italiana, in particolare, essa si ispira all'art.3: "*E' 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*", all'art.30: "*E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti*", all'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*" e all'art.34: "*La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita*".

## PARTE I: AREA DIDATTICA

### *Art.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. Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

### *Art.2. Imparzialità e regolarità del servizio*

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri d'obiettività ed equità, aperti ad una imparziale collaborazione con tutti gli Enti presenti sul territorio.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di adesione del personale ad iniziative sindacali, o di impossibilità di sostituzione dei docenti assenti, gli utenti, specie le famiglie dei minori, sono informati in anticipo della modifica dell'orario. Anche in situazioni conflittuali la scuola garantisce la regolarità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### *Art.3. Accoglienza e integrazione*

L'accoglienza assume grande rilevanza nel contesto in cui si propone l'offerta formativa del CPIA di Novara, pertanto, la scuola pone particolare attenzione all'accoglienza dei corsisti e si impegna, con opportune ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'inserimento degli stessi nei gruppi e la loro inclusione, con particolare riguardo alla fase di ingresso nei percorsi di alfabetizzazione ed apprendimento della Lingua Italiana e alle esigenze di integrazione degli alunni stranieri e dei corsisti in situazione di disagio socio- culturale e a rischio di drop out, con azioni specifiche e mirate.

### *Art.4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*

L'istituto rispetta la libera scelta dell'utenza, accettando l'iscrizione di coloro che ne fanno richiesta, nell'ambito delle norme che regolano i percorsi di istruzione rivolti agli adulti e dei criteri deliberati dagli Organi Collegiali competenti.

La regolarità della frequenza di corsisti viene monitorata giornalmente dai docenti; in caso di assenze reiterate o irregolari, vengono attivati tempestivi contatti con la famiglia dei corsisti minori.

La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra di loro in modo funzionale ed organico.

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

Istituzioni, personale, genitori, corsisti sono protagonisti responsabili dell'attuazione della CARTA, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio, nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia e trasparenza. Le Istituzioni scolastiche al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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 e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità d'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite.

#### ***Art.6. Libertà d'insegnamento, formazione ed aggiornamento del personale***

La programmazione assicura il rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dei corsisti, per migliorare la qualità e l'efficacia dell'istruzione degli adulti che si rivolgono al servizio del CPIA.

La programmazione didattica mira a costruire profili formativi per adulti, sulla base dell'analisi dei contesti sociali e lavorativi del territorio, interpretando i bisogni di competenze e conoscenze della popolazione adulta del territorio, accogliendo i giovani e gli adulti che devono conseguire un titolo di istruzione di primo o secondo grado.

L'istituto si impegna ad orientare e riorientare alla scelta formativa ed a fornire consulenza individuale e di gruppo.

Ogni docente, pur nel libero esercizio della libertà di insegnamento, è impegnato a predisporre la propria personale attività didattica, in rispetto dei programmi ministeriali, adeguandoli al contesto ambientale ed ai bisogni del territorio; tali attività vanno riferite al Piano dell'Offerta Formativa di Istituto e condivise in seno al coordinamento disciplinare, di dipartimento e del Consiglio di classe.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un impegno per l'Amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, promuovendo il piano annuale della formazione ed aggiornamento del personale, aderendo ad

iniziative promosse dall'Amministrazione scolastica e da agenzie culturali ed educative accreditate.

### ***Art.7. Principi didattico - educativi***

Nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (a cui si rimanda) è declinata l'attività didattico-educativa rivolta agli utenti, in esso trovano collocazione gli obiettivi e le azioni attraverso cui si costruiscono i profili in esito degli studenti. Il POF è predisposto dal Collegio ed approvato dal Commissario straordinario, previa consultazione e partecipazione attiva di tutte le componenti della comunità scolastica.

L'istituto si propone di promuovere negli studenti che aderiscono alla sua proposta formativa ed educativa lo sviluppo delle competenze ed il conseguimento di capacità critiche che conducono alla consapevolezza di sé e del proprio ruolo nella società, attraverso le discipline di studio, la partecipazione attiva ed il dialogo educativo, le esperienze di conoscenza, incontro, ricerca ed approfondimento.

Per favorire armonici raccordi tra i percorsi di primo e secondo livello, all'interno della Rete territoriale del servizio, il CPIA stipula accordi di rete con le Istituzioni scolastiche di secondo grado, nell'ambito dei quali vengono costituite le Commissioni per la definizione del Patto formativo individuale, ai sensi del DPR n.275/99 e DPR n.263/12, art.5, c.2), per elaborare gli strumenti atti a garantire la continuità formativa.

## **PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### ***Art.8. Servizi amministrativi***

L'Ufficio di Presidenza è costituito dal Dirigente Scolastico e dai Collaboratori del Dirigente Scolastico stesso.

La Segreteria Amministrativa è costituita dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e dagli Assistenti Amministrativi.

Presso l'ingresso e gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di servizio.

Attraverso il personale amministrativo l'Istituto garantisce:

- Nei limiti del possibile, ed in base ai carichi di lavoro, la celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutta la modulistica d' istituto è disponibile presso gli uffici negli orari di apertura al pubblico, nonché sul sito web istituzionale.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, con aperture garantite in tutte le sedi associate in cui è presente un assistente amministrativo.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico previo appuntamento concordato.

Il rilascio dei certificati è effettuato in base a quanto previsto dalla normativa sulla c.d. Decertificazione. A tal proposito, l'art. 15, L. 12 novembre 2011, n. 183 ha novellato il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, introducendo il comma 2 all'art. 40. Tale norma, per evitare che le Pubbliche amministrazioni continuino a chiedere al privato il deposito di certificati rilasciati da altre Pubbliche amministrazioni e per garantire il ricorso, a pieno regime, allo strumento delle autocertificazioni o dell'acquisizione d'ufficio dei certificati, ha previsto che sul certificato stesso sia apposta, a pena di nullità, la dicitura: «Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi». La Segreteria, in tutti gli altri casi, produce certificati nel normale orario di apertura al pubblico nei seguenti tempi:

- **iscrizione e frequenza entro 5 giorni esclusi festivi;**
- **votazioni e/o giudizi entro 5 giorni esclusi festivi;**
- **attestati e certificati di diploma “a vista” dal 5 giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali esclusi festivi.**
- **Attestazioni e Certificazioni riferite ad anni pregressi che necessitano di consultazione archivi 7 giorni esclusi festivi**

Saranno evase unicamente le richieste provenienti da soggetto legittimato in quanto avente titolo ed in particolare: il diretto interessato se maggiorenne o il genitore/tutore se minorenni, diversamente saranno evase richieste presentate da soggetto munito di delega sottoscritta dall'avente diritto unitamente alla fotocopia del documento di identità dell'avente diritto.

Le richieste presentate dal soggetto legittimato vanno presentate personalmente o via PEC per consentire la certa identificazione del mittente, le richieste via PEO verranno evase solo in quanto provenienti da pubblici Uffici o nel caso eccezionale di richiedente domiciliato all'estero o fuori regione ed unitamente alla richiesta dovrà pervenire copia del documento di identità del richiedente.

## **RICHIESTE DUPLICATI, SMARRIMENTO ED ERRORI MATERIALI SU TITOLI E CERTIFICATI**

**Ritiro dell'attestato:** i diplomi, stampati ogni anno dall'Istituto Poligrafico dello Stato e inviati agli Uffici scolastici Regionali, devono essere richiesti direttamente al Dirigente scolastico della scuola presso la quale sono stati conseguiti. In alternativa, è possibile richiedere una certificazione sostitutiva all'Ufficio Territoriale (ex Ufficio scolastico provinciale) competente.

**Dati errati:** nel caso in cui i dati anagrafici riportati sul diploma siano errati, è opportuno rivolgersi alla segreteria scolastica della scuola che ha rilasciato il documento (o, se la scuola non esiste più, all'Ufficio Territoriale), la quale potrà apportare modifiche al documento, ma non potrà rilasciare un nuovo diploma. Il diploma è valido anche se sul documento sono state riportate delle correzioni (Legge 7 febbraio 1969, n.15).

**Smarrimento, furto, distruzione del cartaceo del Diploma:** In caso di smarrimento, furto, distruzione del cartaceo l'interessato può ottenere il certificato sostitutivo del Diploma (per una sola

volta), avente a tutti gli effetti lo stesso valore dell'originale (cfr. art.187, commi 3 e 4, e art.199, comma 6, del T.U. Istruzione). La certificazione sostitutiva e rilasciata dall'Istituto scolastico ove è stato conseguito il titolo di studio o, dall'Ufficio scolastico territoriale nel cui ambito è compreso lo stesso Istituto, qualora non sia stato fatto il decentramento agli istituti scolastici della provincia da parte del medesimo istituto. Si potranno comunque avere in numero illimitato certificati semplici attestanti l'avvenuto conseguimento del Diploma, ma non aventi valore sostitutivo dello stesso, a cura dell'istituto scolastico.

**Nel caso in cui sia iscritto a un corso universitario**, accertarsi che il titolo di studio non sia stato depositato all'atto dell'iscrizione alla facoltà e giacere negli archivi universitari.”

### **PARTE III: PROCEDURE DEI RECLAMI**

#### *Art.9. Procedure dei reclami*

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Se lo riterrà opportuno, risponderà in forma scritta entro quindici giorni e, comunque, non oltre trenta giorni dal ricevimento del reclamo stesso e, nel caso in cui la causa e la soluzione non siano di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il destinatario competente.

### **PARTE IV: CONDIZIONI AMBIENTALI**

#### *Art.10. Condizioni ambientali dell'Istituto*

L'istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il mantenimento della pulizia dei locali è affidato al personale ATA, ma anche alla diligenza ed alla buona educazione degli studenti. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che l'attività scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza, come previsto dal D.lgs. n.81/08. A tal fine, il Dirigente scolastico predispose il documento di Prevenzione dei rischi, in collaborazione con il RSPP, emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza, informa gli studenti ed il personale sulle norme da rispettare, nonché sui

comportamenti da tenere in caso di emergenza; assicura la formazione del personale sui temi della sicurezza, nomina i responsabili e gli addetti antincendio e primo soccorso. Sono presenti e regolarmente mantenuti i presidi antincendio (estintori, idranti), periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

Il rispetto delle norme che garantiscono la privacy è assicurato dal DPS (documento programmatico per la sicurezza) che definisce le modalità di trattamento dei dati sensibili; anche in questo caso il Dirigente scolastico nomina gli incaricati del trattamento dei dati, informa il personale e gli utenti della scuola, organizza la formazione in servizio.

Le aule dell'Istituto sono correttamente illuminate ed aerate nel rispetto dei parametri igienico-sanitari previsti dalla normativa sull'edilizia scolastica.

## ***PARTE V: ATTUAZIONE***

### ***Art.11. Attuazione***

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

***LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI VA CONSIDERATA PARTE INTEGRANTE DEL POF DELL'ISTITUTO.***

***Novara li 14/02/2020***

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**(Dott.ssa Francesca Malarby)**

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
Ex art. 3 comma 2 D.L.G. 39/93