

## **Premessa**

La Carta dei servizi scolastici segue lo schema generale di riferimento del Decreto del Presidente del Consiglio dei

Ministri pubblicato dalla G.U. n. 138 del 1/6/1995, rispecchiando le specificità dell'Istituto Comprensivo.

### **Sono parte integrante della presente Carta dei Servizi i seguenti documenti:**

1) Struttura organizzativa della scuola:

a) Organigramma del personale;

b) Orario delle attività didattiche curricolari ed extracurricolari della scuola;

c) Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico;

d) Orario di ricevimento dei docenti;

e) Il Piano Annuale delle attività funzionali all'insegnamento;

f) Orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria.

2) Regolamento d'Istituto.

3) Piano dell'Offerta Formativa.

4) Documenti sulla valutazione dei rischi e sulla prevenzione degli infortuni, nonché il Piano di evacuazione.

## **Principi fondamentali**

La Carta dei servizi della scuola si ispira agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

L'Istituto rende esplicito il proprio operato attraverso il contratto formativo che si stabilisce tra tutti i soggetti corresponsabili del servizio, in coerenza con gli obiettivi formativi e con i principi definiti a livello nazionale e a livello locale.

L'Istituto, in un regime di piena attuazione dell'attuazione dell'autonomia, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle Istituzioni, della società civile, delle Associazioni socio-culturali operanti sul territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne la rispondenza effettiva alle esigenze formative degli alunni e delle famiglie.

L'Istituto ha come obiettivo finale la formazione dei giovani culturalmente preparati e dotati di flessibilità intellettuale e spontanea abitudine ad una gestione proficua del proprio tempo finalizzata ad un positivo sviluppo degli studi e all'inserimento nella società.

L'Istituto riceve le indicazioni dalla società civile sotto l'aspetto sociale, etico, economico, confrontandole con la situazione esistente, con le strutture e con le risorse umane e professionali a disposizione ed elabora progetti e attività didattiche innovative.

L'Istituto assume come fondamentali i principi di responsabilità, uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, assolvimento dell'obbligo scolastico, partecipazione, efficienza e efficacia del servizio, nonché di trasparenza, e libertà di insegnamento.

## **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.

## **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in base a principi di obiettività ed equità. Tutte le componenti della scuola garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## **Accoglienza, integrazione ed obbligo scolastico**

La scuola si impegna, con ogni strumento, strategia e comportamento, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di specifica particolarità, soprattutto per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli diversamente abili. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. È assicurata la regolarità della frequenza attraverso un controllo quotidiano delle assenze degli alunni e, quando si dovessero riscontrare irregolarità, saranno attuati contatti con le famiglie per comprendere il significato di tali irregolarità, salvo le iniziative, per la parte di propria competenza, previste dalla legge per i casi di inadempienza. Relativamente al rilascio del nulla osta per trasferimento degli studenti ad altra scuola la normativa vigente richiama di porre la massima attenzione. È frequentemente ribadita la valutazione di concessione "solo in presenza di situazioni adeguatamente motivate. Si attribuisce, pertanto al Dirigente Scolastico il dovere nei confronti dell'Amministrazione di una appropriata valutazione e la responsabilità della modifica di parametri che hanno come indicatori di riferimento:

1 – il rispetto delle condizioni che hanno determinato l'organico, l'organizzazione e l'investimento della Scuola sulla base della domanda di iscrizione, che richiama i diritti e i doveri dei genitori;

2 – il rispetto di particolari, sopravvenute esigenze, documentate, che rendono ineludibile lo spostamento ad altra sede scolastica.

Occorre, pertanto, considerare che:

- l'atto amministrativo può implicare riscontro anche entro un mese;
- la motivazione dei genitori deve avere riferimenti certificati o autocertificati comprovabili.

Solo su tale base il Dirigente Scolastico può attuare ogni azione dovuta tutelando la corretta amministrazione e il diritto dei genitori. Motivazioni oggettive di trasferimento di residenza comportano riscontri immediati con rilascio in breve tempo del nulla osta. Diverso è il caso di richieste all'interno del Comune, che impongono valutazioni di opportunità per la necessità di attuare appropriate rilevazioni con i tempi dovuti dagli accertamenti.

## **Prevenzione della dispersione e della mortalità**

Le scuole dell'Istituto effettuano un'analisi della situazione iniziale attraverso le prove d'ingresso riguardanti la conoscenza di sé, la relazionalità e le abilità generali. Nel caso in cui siano riscontrati deficit di apprendimento negli alunni, per evitare l'accumulo delle lacune, sono attivati interventi didattici integrativi curricolari o extracurricolari, privilegiando l'operatività sui processi di apprendimento e sulla motivazione. È programmata e attuata una didattica di qualità, con percorsi individualizzati, per garantire a tutti gli alunni le medesime opportunità di apprendimento e il conseguimento di risultati positivi.

## **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. L'istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche, eventualmente, fuori dell'orario del servizio scolastico. A tale scopo l'Istituto, al di fuori dell'orario scolastico, accanto alla prioritaria garanzia dell'uso delle strutture per la didattica ordinaria, rende disponibili le strutture per le esigenze del territorio nel rispetto dei criteri proposti dall'A.T.P. Provincia di Latina e dal Comune di Priverno (proprietario dei locali); mette a disposizione i propri locali e le attrezzature per le altre scuole del territorio, in particolare delle scuole collegate in rete; per le Associazioni culturali, sportive di volontariato che operino senza fine di lucro; per l'Ente Locale, l'Amministrazione Centrale e Periferica del MIUR per iniziative di aggiornamento, formazione e di supporto al processo di decentramento e sostegno dell'autonomia; per le Organizzazioni Sindacali che ne faranno richiesta secondo le norme di legge in materia. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti, si informano a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## **Orari scolastici (v. POF)**

### **Area didattica**

L'attività didattica si informa ai principi costituzionali di laicità, libertà, democrazia, di rispetto dei diritti e dei doveri di ciascuno. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nell'Istituto è sollecitata e favorita la qualità dei servizi offerti sia sotto il profilo della efficienza che della efficacia da parte dei destinatari del servizio e degli Enti e Amministrazioni che ne sostengono, comunque, il finanziamento. Sono garantiti il monitoraggio e l'autovalutazione, interna alla scuola stessa, dei progetti e del P.O.F. nella consapevolezza che l'autocontrollo è uno dei fattori capaci di migliorare nel concreto la qualità del servizio in quanto si muove lungo il percorso della ricerca-azione. A tal fine, la libertà di insegnamento dei docenti nella loro individualità e nella loro dimensione collegiale è considerata come garanzia della formazione e dello sviluppo armonico della personalità degli alunni, per il raggiungimento degli obiettivi formativi generali e di quelli specifici di ciascuna disciplina di studio. 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 alunni. 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e nel rispetto delle loro capacità di utilizzare le abilità e le competenze acquisite nel corso delle attività svolte a scuola. Nel rapporto con gli alunni e i loro genitori, tutti i docenti operano in modo da creare le condizioni ottimali per una comunicazione e una relazione interpersonale corrette ed efficaci e un clima di reciproca lealtà e fiducia fondato sulla consapevole accettazione e rispetto delle regole.

## **Progetto educativo e programmazione**

È garantita l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: Piano dell'Offerta Formativa, Programmazione educativa e didattica, Regolamento d'Istituto. Presso la segreteria sono disponibili il Piano dell'Offerta Formativa, la programmazione educativa e la programmazione didattica, con un contributo alle spese di stampa deliberato ogni anno.

### **Piano dell'Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa ( P.O.F ) contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei Programmi e negli Orientamenti. Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. La Programmazione didattica è elaborata ed approvata dai docenti delle classi e delle sezioni; delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizza il contributo dei vari campi di esperienza e dei diversi ambiti disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dai consigli d'interclasse/intersezione e dal Collegio dei docenti. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge gli organi collegiali della scuola, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del Contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

*l'allievo deve conoscere:*

gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum

il percorso per raggiungerli

le fasi del suo curriculum

*il docente deve:*

esprimere la propria offerta formativa

motivare il proprio intervento didattico

esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

*il genitore deve:*

conoscere l'offerta formativa

esprimere pareri e proposte

collaborare nelle attività

### **Servizi Amministrativi**

L'Istituto promuove e sostiene l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

### **Standard specifici delle 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 alle classi e sezioni in un massimo di 20 minuti dalla consegna delle domande. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di ricevimento comunicato con appositi avvisi. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per: bacheca sindacale, della sicurezza, dei genitori. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Il Regolamento d'Istituto ha pubblicità mediante affissione all'albo e la sua pubblicazione insieme al P.O.F.

### **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico è mantenuto pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi durante l'orario delle attività didattiche e di laboratorio. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è incaricato di sovrintendere alle esigenze strutturali e alla sicurezza dell'Istituto; i docenti collaboratori di plesso assicurano la tempestiva informazione al R.L.S. circa i problemi legati alla sicurezza dei locali.

### **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, telefonica (fonogramma), via fax, con riscontro telefonico di ricevuta, 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 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 capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una

relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella Relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

### **Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari, rivolti ai genitori, ai docenti e al personale ATA. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti Locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente Scolastico redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto