

# Carta dei servizi

---

**ISTITUTO COMPRENSIVO di SCUOLA D'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI 1^GRADO TALIERCIO**

---

## **Premessa**

*Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, viene ufficialmente varata la carta dei servizi scolastici, recante i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione del servizio nelle Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado. Nella Carta dei Servizi si fa riferimento a principi fondamentali di uguaglianza, di imparzialità, di regolarità, di accoglienza e di integrazione che la scuola assume e fa propri. Vengono aggiunti e sottolineati il diritto alla scelta, alla partecipazione, all'efficienza, alla trasparenza. La libertà d'insegnamento, garantita ai docenti dall'art. 4, L.30 Luglio 1973, n° 477 viene ora intesa strettamente correlata con l'aggiornamento e la formazione del personale oltre che con i principi sopra citati.*

*La Carta dei servizi scolastici si ispira ai principi democratici sanciti dalla Costituzione e dalla Carta Internazionale sui diritti dell'Infanzia. Fa inoltre riferimento diretto a quanto previsto dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, emanato con il D.P.R 24 giugno 1998, n. 249, dal Regolamento dell'Autonomia delle Istituzioni scolastiche, emanato con il D.P.R. 8 marzo 1999, n. 275, del D.P.R. 10 Ottobre 1996, n.257, e sue modifiche e integrazioni. E' coerente e funzionale al Piano dell'Offerta Formativa adottato dall'I. C. Carrara 5*

## **1. UGUAGLIANZA: OFFRIRE A TUTTI GLI ALUNNI UGUALI OPPORTUNITÀ ED IMPARZIALITÀ.**

1.1. Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio- economiche.

### **Fattori di qualità**

- Ogni docente rispetta ciascun alunno come persona senza distinzione alcuna, nel rispetto della diversità di ognuno ed esige lo stesso comportamento dagli alunni.
- Ogni docente presta a ciascun alunno il tipo e la quantità di attenzione educativa e didattica adeguata.

### **Standard**

- Il docente valorizza i pregi, corregge i difetti, tra le diversità individuali come risorse per la collettività.
- I docenti, durante le ore di lezione, curano l'educazione e l'apprendimento di ogni alunno.

## **2. REGOLARITÀ: REGOLARITÀ COERENZA E CONTINUITÀ NELLO SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI E NELL'ORGANICO DOCENTI.**

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico garantiscono, per quanto di loro competenza:

- regolarità e continuità del servizio erogato e delle attività educative.

### **Fattori di qualità**

- Osservanza della continuità nell'assegnare i docenti alle classi, per quanto possibile.
- Tempestivo avviso da parte di tutto il personale in caso di assenza.
- Impegno di tutto il personale ad informare per tempo sulla eventuale partecipazione alle assemblee sindacali.
- Disponibilità dei docenti delle medie e del personale ATA a sostituire i colleghi assenti, in base alle ore disponibili.
- Previsione di alcune ore riservate alle supplenze per i docenti della scuola elementare.
- Riunioni per gruppi di lavoro, disciplinari e di progetto durante le quali si attuano forme di coordinamento, programmazione e ricerca in ambito disciplinare ed interdisciplinare.

### **Standard**

- La scuola avvisa le famiglie in anticipo su possibili variazioni di orario delle lezioni e garantirà comunque la sorveglianza degli alunni.
- Le classi non rimarranno mai scoperte per l'assenza di un docente.
- Durante le riunioni di classe e di sezione si coordina e si verifica la programmazione annuale e disciplinare.

## **3. INTEGRAZIONE- CONTINUITÀ'- INTERCULTURA : AGEVOLARE IL PASSAGGIO TRA ORDINI DI SCUOLA DIVERSI E LIMITARE LE SITUAZIONI DI DISAGIO NELL'INGRESSO, PERMANENZA ED USCITA DAI VARI ORDINI DI SCUOLA.**

3.1 La scuola si impegna, tramite tutti gli operatori del servizio:

- a favorire l'accoglienza degli/delle alunni/e , il loro inserimento e l'integrazione, soprattutto nella fase d'ingresso alle classi iniziali e in presenza di particolari situazioni di disagio;
- a coinvolgere i genitori, nell'ottica di una dovuta corresponsabilità, anche al fine di trovare soluzioni di determinate problematiche, relative ad alunni diversamente abili, ammalati, stranieri.
- a costruire sinergie, intese, progetti con il territorio (enti locali, altre istituzioni scolastiche, associazioni) ed enti e agenzie formative regionali e/o nazionali per meglio far fronte ai bisogni formativi di tutti gli alunni/e
- a elaborare forme di programmazione e itinerari didattici comuni nell'ottica della continuità.
- a porre costante l'attenzione della scuola nei confronti degli EE.LL. per mantenere e migliorare le strutture scolastiche.

### **Fattori di qualità**

- *Formazione delle classi prime.* La scuola costituisce le classi prime tenendo conto anche dei criteri suggeriti dagli insegnanti con l'obiettivo che esse risultino equieterogenee.
- *Continuità e accoglienza.* I docenti promuovono un progetto comune per favorire l'inserimento dell'alunno/a nell'ambiente scolastico e il raggiungimento delle competenze dei vari ordini di scuola definite nel POF. Nell'Istituto è attivato il Gruppo di lavoro Continuità (GLC)
- *Integrazione* Nell'Istituto è attivata la specifica commissione che si occupa dell'accoglienza monitoraggio ed elaborazione di piano di lavoro per alunni/e con disagi o con particolari gravità, alunni/e stranieri. L'Istituto ha attivato il GLHI per l'inserimento alunni diversabili. Nell'
- *Lingue europee.* La scuola è sede Certificazione Trinity e partner del progetto Comenius .....
- *Intercultura.* L'Istituto è cafofila della Rete provinciale delle scuole del primo ciclo per l'educazione alla Pace e all'Intercultura ; è partner del progetto regionale (FSE ob.4) "La scuola di tutti : integrazione diritti inclusione"

- *Prevenzione della dispersione* : La scuola primaria e secondaria di 1° grado attivano interventi mirati di recupero e consolidamento.

*Orientamento*. L'Istituto è Scuola polo capofila provinciale per l'Orientamento (Progetto MIUR)

*Educazione matematica* : L'Istituto è Presidio per la formazione –Piano ministeriale m@t.Abel

### **Standard**

- Le classi sono formate accogliendo i suggerimenti dei docenti e cercando l'equilibrio all'interno di ogni gruppo-classe, sulla base di criteri definiti dagli organi competenti. Per la formazione delle stesse viene effettuato, nel mese di giugno, un apposito incontro tra gli insegnanti impegnati nelle classi-ponte.
- I docenti attivano corsi per certificazioni lingue europee (inglese e spagnolo)
- I docenti definiscono curricula unitari disciplinari, obiettivi minimi per classi ponte e prove d'ingresso.
- I docenti svolgono corsi di recupero e consolidamento delle abilità

## **4.ISCRIZIONI OBBLIGO E FREQUENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FAVORIRE L'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO ED AGEVOLA LA FREQUENZA DEGLI ALUNNI.**

4.1 L'Istituto Comprensivo Carrara 5 c'è la volontà, da parte dei docenti e del personale dirigente, di collaborare con le istituzioni competenti, in modo da prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica. In questo compito l'azione di tutti operatori si deve comunque coniugare con l'impegno dei genitori.

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri definiti dal Consiglio di Istituto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

Particolare rilevanza hanno le attività di orientamento da svolgersi in particolare negli ultimi anni della scuola dell'obbligo.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata.

### **Fattori di qualità**

- Orario delle lezioni. L'orario settimanale delle lezioni è predisposto secondo criteri che privilegiano le opportunità didattiche e la equa distribuzione degli impegni per gli alunni, per quanto possibile.
- Confronto coi genitori degli alunni per il carico di lavoro domestico e per la pratica del patto di corresponsabilità

### **Standard**

- L'orario delle lezioni è predisposto in modo che nella mattinata ci sia, nei limiti del possibile, un'ora di motoria, o musica, o immagine, o religione.
- Gli insegnanti cercheranno di predisporre l'assegnazione dei compiti in modo che gli alunni apprendano ad organizzare al meglio ed il tempo a loro disposizione per il raggiungimento di un autonomo ed efficace metodo di studio

## **5. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FORNIRE OGNI INFORMAZIONE AD ALUNNI E GENITORI E A FAVORIRNE IN OGNI MODO LA PARTECIPAZIONE.**

5.1. La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi collegiali e delle vigenti procedure, da parte delle diverse componenti (operatori scolastici e genitori), è di rivelante valore sia in riferimento all'attuazione della presente "Carta", sia nel processo di interazione Scuola- famiglia, inteso come passaggio bi-direzionale di informazioni, i più completi e trasparenti, che abbiano come punto di riferimento l'alunno, al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio erogato da entrambe le istituzioni.

### **Fattori di qualità**

- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe, Interclasse e Intersezione.
- Le programmazioni disciplinari sono messe a disposizione dei genitori.
- La scuola favorisce l'organizzazione di Assemblee dei genitori.
- Gli insegnanti danno ampia disponibilità per il colloquio individuale e forniscono ogni informazione sull'andamento del processo formativo dell'alunno.
- Trasparenza dei criteri di valutazione.
- Scheda di valutazione quadrimestrale e, per gli studenti delle medie, anche la pagellina intermedia a dicembre.

### **Standard**

- Le sedute dei Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione coi rappresentanti dei genitori sono **5 durante l'anno: a scadenza bimestrale.**
- I coordinatori e/o gli insegnanti di classe favoriscono la formazione dei seggi per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e in tale occasione illustrano la programmazione e le opportunità offerte dalla Scuola.

- Ai genitori Agli alunni esordienti e ai loro genitori viene consegnato sintesi del POF della Scuola e il Patto educativo condiviso
- I genitori che lo richiedano possono avere copia della programmazione del Consiglio di Istituto e di plesso, del P.O.F. e della Carta dei Servizi.
- Vengono attuati due ricevimenti generali dei genitori a dicembre e ad aprile, o in altro periodo.
- Ogni insegnante della Scuola media colloca nel suo orario un'ora di ricevimento settimanale.
- Gli insegnanti della Scuola materna ed elementare sono disponibili a colloqui su richiesta per esigenze specifiche.
- Le informazioni fornite dai docenti saranno complete e dettagliate.

## **6. EFFICIENZA ED EFFICACIA: LA SCUOLA CERCA UNA ORGANIZZAZIONE EFFICIENTE CHE CONSENTA IL RAGGIUNGIMENTO OTTIMALE DEGLI OBIETTIVI CHE SI È PROPOSTA.**

6.1. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è ispirata a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, tanto nell'organizzazione dei servizi amministrativi, quanto nell'attività didattica.

6.2. Efficienza ed efficacia del servizio sono alla base anche dell'aggiornamento del personale, che la Scuola garantisce ed organizza pure in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, permanendo comunque la possibilità del Collegio Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

### **Fattori di qualità**

- Gli insegnanti sono organizzati in una struttura stabile orientata al compito docente.
- Gli insegnanti partecipano a corsi di formazione e aggiornamenti organizzati dall'Istituto o da altri Enti.
- Gli incarichi di ciascuno sono finalizzati al miglioramento dell'offerta formativa delineata nel POF sia nell'ambito organizzativo che didattico
- Le competenze professionali e specifiche del personale sono utilizzate per le progettualità didattiche e di formazione interne.

### **Standard**

- Il Collegio Docenti si articola, quando è necessario, per gruppi di lavoro/di progetto.
- Alla guida di ogni gruppo c'è un Coordinatore con compiti definiti.
- Si privilegiano corsi di formazione e aggiornamento deliberati dal Collegio Docenti in coerenza con i bisogni emersi
- E' consentita la partecipazione ad altri corsi organizzati da Enti pubblici e culturali.

## **7. I SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Comprensivo Carrara 5 è amministrato dall'Ufficio di Direzione, presieduto dal Dirigente Scolastico. L'Ufficio dispone altresì di una Direttrice Amministrativa e di cinque Assistenti Amministrative che curano tutte le operazioni di segreteria relative sia ai docenti, agli alunni che alle famiglie e agli operatori scolastici. L'Ufficio di Segreteria è l'ultimo anello della catena che fa da tramite con il Ministero della Pubblica Istruzione. Gestisce tutta la parte amministrativa contabile della scuola inerente agli alunni, ai docenti, al personale non docente, cercando di offrire all'utenza, per il territorio di propria competenza, un servizio celere e funzionale. A tal scopo il lavoro di segreteria è supportato dalla messa in rete dei plessi, da un recente potenziamento e rinnovo degli strumenti informatici e anche dalla creazione di un sito Internet. Le indicazioni che seguono riportano le caratteristiche essenziali del nostro servizio amministrativo, in esse sono indicati alcuni standards proposti dal documento base della Carta dei Servizi, fornito dal Ministero. La nostra istituzione scolastica cerca di riconoscersi pienamente nei fattori di celerità, trasparenza e flessibilità oraria. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

### **7.1 CELERITÀ**

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la celerità del servizio e la semplificazione delle procedure.
- **Per il rilascio di documenti di vario genere è sufficiente una domanda in forma verbale, anche per via telefonica, o per mezzo fax.**
- I certificati di servizio vengono rilasciati entro 6 giorni dalla richiesta, in tempi normali, entro 10 giorni, in particolari situazioni.
- I certificati di iscrizione e frequenza degli alunni sono **rilasciati entro 3 giorni.**
- I certificati di Licenza elementare e media, gli attestati e le schede personali vengono preparati con cura dell'ufficio Segreteria e consegnati agli insegnanti che provvedono alla loro distribuzione. In caso di mancato ritiro da parte dei genitori, gli stessi documenti saranno riconsegnati in Segreteria. I certificati richiesti da ex alunni vengono rilasciati in copia conforme dopo 5 giorni dalla domanda.

- Le copie conformi dei documenti, che siano agli atti dell'Istituto, sono rilasciati a vista. Il corrispettivo, che comprende il costo della carta e le spese di riproduzione, è a carico dell'utente secondo la quota stabilita.
- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono agli atti della Scuola, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990.
- Il rilascio dei documenti è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico.
- L'orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e del dirigente sono affissi all'ingresso di ogni plesso.
- **Allo scopo di agevolare l'utenza. Le iscrizioni vengono invece effettuate in Segreteria, durante l'orario di servizio. È sempre la Segreteria a curare l'iscrizione di eventuali alunni "ritardatari" o degli alunni stranieri**

## 7.2 TRASPARENZA

La piena informazione agli utenti viene garantita attraverso l'affissione all'Albo del Circolo dei seguenti atti:

- Organizzazione dei servizi amministrativi, tecnici e generali della Presidenza;
- Orario di servizio dei docenti e del personale A.T.A."
- Organigramma degli uffici: esposizione dei nomi del Responsabile Amministrativo e degli Assistenti Amministrativi;
- Organigramma degli Organi collegiali, con pubblicazione dei nomi dei componenti;
- Organico personale docente delle Scuole Medie, Elementari e Materne e del personale A.T.A., con rispettivi nomi;
- Delibere del Consiglio d'Istituto;
- Bilancio di Previsione e del Conto Consuntivo;
- Notizie d'Istituto;
- Regolamento Consiglio d'Istituto.

- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheche sindacali, per gli alunni, per i genitori.
- Tutto il personale A.T.A. statale indossa il cartellino di identificazione in maniera ben visibile, per l'intero orario di lavoro.
- I rapporti con l'utenza sono improntati a massimo rispetto e cortesia reciproca.
- Il personale, rispondendo al telefono, dichiara all'utente il proprio nome, la qualifica, nonché il termine "Istituto Comprensivo".

## SERVIZI GENERALI E TECNICI

Il personale ausiliario garantisce l'igiene e la sicurezza dei locali. Qualsiasi anomalia viene immediatamente comunicata in segreteria.

-

## 8.PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro dieci giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Capo d'istituto, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Capo d'Istituto formula al Consiglio d'istituto una relazione analitica sui reclami e sui successivi provvedimenti, fatta salva la tutela della riservatezza per quanto riguarda le persone.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio d'Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento della Pubblica Amministrazione e del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Talierno