



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

I.C. SAN VITTORINO - CORCOLLE

Via Spinetoli, 96 - 00132 - ROMA

☎062203507-fax062203507

e-mail rmic8cn00v@istruzione.it pec rmic8cn00v@pec.istruzione.it

codice univoco fatturazione elettronica: UF1ZLY

C.F. 97616430589 C.M. RMIC8CN00V



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

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.

La carta dei servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola;
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità ;
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica;
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo " San Vittorino – Corcolle" costituisce uno schema riassuntivo di un quadro organizzativo generale e completo già presente nel Piano dell'Offerta Formativa.

La presente Carta ha come principale fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana:

Art. 3 :Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza fra i cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

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.

Art. 34 : La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto a raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Principi fondamentali

UGUAGLIANZA : OFFRIRE A TUTTI GLI ALUNNI UGUALI OPPORTUNITÀ ED IMPARZIALITÀ- L'Istituto si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti: nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

REGOLARITÀ - L'Istituto si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE - L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riferimento alle classi iniziali. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative alle situazioni di disagio, di svantaggio, agli alunni stranieri e a quelli in situazione di handicap.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA - L'utente, anche proveniente da Comune diverso, ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA - L'Istituto persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Il personale, i genitori, gli alunni e le istituzioni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La presente Carta viene pubblicata sul sito istituzionale dell'Istituto affinché ne sia garantita la massima diffusione. Il diritto di accesso alla documentazione ufficiale della scuola può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (legge sulla trasparenza degli atti amministrativi).

L'Istituto, 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 il servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO/APPRENDIMENTO - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE - La programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce all'alunno una formazione aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno, facilitando le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico. L'Istituto si impegna in tal senso ad assicurare iniziative organiche e regolari nei limiti delle risorse assegnategli.

Area didattica

L'**Istituto**, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della **qualità** delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'**Istituto** 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. A tal fine vengono organizzati, d'intesa con la **Scuola dell'Infanzia**, la **Scuola Primaria** e la **Scuola Secondaria di 1° grado**, incontri volti alla conoscenza degli alunni delle classi "ponte" (delle loro caratteristiche sia sul piano cognitivo che su quello comportamentale) e viene attuato un progetto di continuità didattico-educativa che prevede piani d'intervento conformi alle disposizioni della C.M. 339/92, oltre alla costruzione di un curriculum verticale.

Nella scelta dei **libri di testo** e delle **strumentazioni didattiche**, da effettuare con il coinvolgimento della componente genitori, l'Istituto assume come criteri di riferimento validità culturale e funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Al fine di rendere possibile **un'equa distribuzione** dei **testi scolastici** nell'arco della settimana e di evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, gli alunni potranno prendere accordi tra di loro e con i docenti delle diverse discipline sui testi e sui materiali che ciascuno si impegna a portare e a condividere.

Nell'**assegnazione** dei **compiti da svolgere a casa** ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Intersezione/Interclasse/Classe ed, evitando di sottoporre gli alunni ad un carico eccessivo di lavoro, rispetta quanto disposto dalla C.M. 20/2/64 n°62 che evidenzia, altresì, il fatto che alla formazione culturale dell'alunno concorre non soltanto "l'azione didattica, attuata nella più viva collaborazione tra docenti e discenti, ma anche il ripensamento individuale realizzato con il lavoro personale dell'alunno a casa".

I docenti dei Consigli di Classe programmano **le verifiche scritte** in modo tale da garantire agli alunni opportuni tempi e modalità di preparazione e di svolgimento.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. La punizione non è mai intesa come azione di discriminazione e marginalizzazione, ma deve essere sempre un'occasione che i docenti utilizzano per dimostrare all'alunno interesse ed attenzione nei confronti del suo iter scolastico, e per fargli comprendere **il valore essenziale dell'istruzione e dell'educazione scolastica**.

In questo processo è indispensabile **la collaborazione scuola-famiglia** per la soluzione congiunta dei problemi educativi.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- 1. Piano dell'Offerta Formativa**
- 2. Regolamento d'Istituto**
- 3. Carta dei Servizi**
- 4. Patto Educativo di Corresponsabilità**
- 5. Regolamento per l'effettuazione delle uscite, visite guidate e viaggi di istruzione**

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA: contiene la pianificazione strategica reticolare nella scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, le metodologie, i processi di verifica e valutazione e i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto, dal Regolamento di disciplina e dalla Carta dei servizi, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di sostegno e potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

La Programmazione Didattica elaborata dal Collegio dei Docenti garantisce, in coerenza con i programmi e le indicazioni ministeriali, l'elaborazione e la definizione da parte dei docenti dei percorsi didattici correlati agli obiettivi ed alle finalità del curriculum verticale, con particolare attenzione agli obiettivi formativi trasversali e ai criteri di valutazione e di verifica condivisi.

- **Programmazione educativa di classe:**

Elaborata dai docenti di classe progetta il percorso formativo correlato agli obiettivi e alle finalità delineati dalla programmazione curricolare verticale d'Istituto. La programmazione educativa, è presentata ai genitori nelle assemblee di classe.

- **Programmazione disciplinare annuale:**

Costituisce propriamente il curriculum esplicito ed è riferita ad ogni disciplina e ad ogni classe. I docenti si impegnano a operare, quando necessario, integrazioni e miglioramenti durante l'anno scolastico, a seconda del gruppo classe o di particolari opportunità disciplinari, in riferimento anche alle normative vigenti.

- **Programmazione inclusiva:**

Gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i genitori ed i docenti degli alunni con certificazione di disabilità partecipano alla stesura ed all'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato e/o aggiornato periodicamente. Inoltre, il team docente predisponde per gli alunni individuati come portatori di Bisogni Educativi Speciali percorsi individualizzati monitorati in itinere.

2. REGOLAMENTO D'ISTITUTO: comprende in particolare le norme relative a:

- Regolamento disciplinare degli alunni;
- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Comunicazioni scuola-famiglia e viaggi e visite di istruzione;

4. IL PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA': riservato alla Scuola Secondaria di I grado, è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola in merito al rapporto tra alunni, scuola e genitori, e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle

diversità di funzioni e ruoli. In coerenza con gli obiettivi formativi, tra i docenti, l' alunno e la famiglia si stabilisce il patto formativo contenente i diritti e i doveri che le parti in causa dovranno tenere presente.

Servizi amministrativi

L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- ✓ Celerità delle procedure
- ✓ Trasparenza
- ✓ Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ Tempi di attesa agli sportelli
- ✓ 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, dei vari ordini di scuola, 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 in tempi brevi.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni 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...).

I tempi previsti per i certificati di servizio per i docenti e per il personale ATA sono di tre giorni.

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 di mattina (Lunedì e Giovedì) dalle ore 9.30 alle ore 11,00 e di pomeriggio (Martedì) dalle ore 14.30 alle ore 15.30.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico tutti i giorni, su appuntamento.

Il Direttore S.G.A. riceve il Martedì e il Giovedì dalle 11.00 alle 13.00.

La scuola 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.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione la scuola predispone spazi ben visibili, in particolare sono predisposti:

- sito istituzionale della scuola, contenente tutte le informazioni sull'organizzazione e i servizi;
- albo di istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca Organi Collegiali;
- bacheca sindacale;
- bacheca del personale docente ed A.T.A.

Presso l'ingresso e presso gli uffici si assicura la presenza di operatori in grado di fornire all'utenza

informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per tutto l'orario del servizio. Il regolamento d'Istituto, letto e spiegato agli allievi di ogni anno, è reso pubblico mediante il sito della scuola e l'affissione all'albo.

Igiene e Sicurezza

L'ambiente scolastico deve essere pulito ed accogliente. Le condizioni igieniche e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Nei plessi dell'Istituto Comprensivo si assicurano le condizioni di pulizia, di accoglienza, di sicurezza e la costante igiene dei servizi, la vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio durante l'orario scolastico da parte di tutti gli operatori della scuola e l'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità (L. 626/94).

Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il Dirigente scolastico elaborano il documento di valutazione dei rischi, il piano della sicurezza, la programmazione e l'attuazione degli interventi di manutenzione necessari.

Con il Responsabile d'Istituto per la sicurezza collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso. Viene assicurata un'idonea attività di formazione e d'informazione al personale ed agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione ed emergenza. Vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dei locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale

Procedura di reclamo

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre quindici 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

La valutazione della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed

interviste rivolti al personale e all'utenza. Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

Attuazione della Carta

La presente Carta dei Servizi, offerta dall'Istituto Comprensivo, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

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.

Approvato nella seduta del Consiglio di Istituto del 06/10/2015

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Caterina Biafora