

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI**

## **PARTE II – AREA DIDATTICA**

## **PARTE III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

## **PARTE IV – SERVIZI AMMINISTRATIVI**

## **PARTE V – PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

## **PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI**

**La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. L'Istituto Comprensivo "Angelo Roncalli" sulla base di quanti operano nell'Istituto, docenti, alunni, personale non docente e genitori, si propone di conseguire i seguenti obiettivi:**

- l'attuazione del diritto allo studio da realizzarsi con lo sviluppo delle capacità critiche ed intellettuali dell'alunno e con la sua formazione culturale, morale, civile, sociale e professionale, nel pieno rispetto degli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana;**
- la costruzione di un bagaglio culturale che avvicini i giovani al progetto europeo e alle istituzioni europee rendendolo cittadini consapevoli e protagonisti attivi del loro tempo;**
- l'attuazione del diritto-dovere all'aggiornamento e perfezionamento culturale e professionale degli insegnanti;**
- la realizzazione di iniziative finalizzate allo sviluppo dello spirito di collaborazione fra le varie componenti, in un rapporto attivo ed armonico con le più vaste comunità locali, nelle quali la stessa comunità scolastica è inserita, con le forze sociali e con le altre istituzioni scolastiche e civili.**

## **Art. 1**

### **Uguaglianza**

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

## **Art. 2**

### **Imparzialità e regolarità**

**Gli organi collegiali della Scuola adottano criteri di valutazione e modalità di verifica il più possibile corretti e trasparenti.**

**I docenti e il personale non docente agiscono ispirandosi a criteri di obiettività e di equità assunti come principi cardine nello svolgimento dell'azione educativo - didattica e amministrativa.**

**La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Si impegna, inoltre, a garantire:**

- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, in presenza di soggetti non autonomi per età e condizione psico-fisica;**
- mezzi organizzativi in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.**

## **Art. 3**

### **Accoglienza e integrazione**

**La Scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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 rilevante necessità.**

**Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.**

**Il nostro Istituto promuove, inoltre, in collaborazione con AFS/INTERCULTURA, programmi di studio all'estero per i nostri alunni e l'ospitalità di studenti stranieri per un intero anno scolastico o per periodi inferiori.**

#### **Art. 4**

##### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

**L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc).**

**L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.**

#### **Art. 5**

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

**Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle procedure vigenti e nel rispetto delle competenze di ciascuno, in modo che i comportamenti favoriscano la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.**

**Le istituzioni scolastiche e gli Enti Locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo le indicazioni della normativa vigente.**

**Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.**

**L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di 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 di aggiornamento del personale in collaborazione con istituti ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e/o dagli OO. CC. interni.**

## **Art. 6**

### **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.**

**La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel testo programmatico ufficiale e nelle varie programmazioni**

**L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto ed un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito e un dovere per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.**

## **PARTE II – AREA DIDATTICA**

**La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi nel rispetto di obiettivi e finalità istituzionali.**

**La Scuola individua ed elabora gli strumenti per assicurare la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.**

**Per garantire a ciascun alunno le migliori condizioni e permetterne il successo formativo, il nostro Istituto prevede una serie di interventi didattici volti a contrastare la dispersione scolastica, potenziando la capacità di scelta degli alunni.**

**A tal fine i coordinatori cureranno il registro delle assenze e quelle frequenti e sistematiche, saranno tempestivamente comunicate alle famiglie.**

**Gli allievi che presentano difficoltà nell'apprendimento, saranno aiutati dal Consiglio di Interclasse o di Classe a prendere coscienza delle cause dei propri insuccessi scolastici e verranno forniti di opportuni strumenti e sostegni didattici necessari al loro superamento. Ci si prefigge così di:**

- eliminare il disagio scolastico;**
- promuovere lo star bene con se stessi e con gli altri;**
- migliorare il proprio rapporto con le istituzioni.**

**Verranno, inoltre, proposti lavori di gruppo e tutoraggio, per stimolare e coinvolgere tutti gli allievi nel discorso educativo responsabilizzando i più bravi che faranno da guida ai più carenti allo scopo di potenziarne le capacità.**

**Al fine di fornire opportunità di recupero agli alunni con carenze e lacune , si prevede l'istituzione di interventi didattico-educativi di recupero, che saranno realizzati nel corso dell'anno scolastico, compatibilmente con le risorse economico-finanziarie. Alla fine del corso, ogni docente presenterà una relazione sulle attività svolte e sui risultati ottenuti dai singoli alunni.**

**Inoltre nel nostro Istituto è operante uno sportello didattico, per gli alunni che ne faranno richiesta, utile a fornire chiarimenti e approfondimenti su tematiche di particolare interesse.**

**Gli Organi Collegiali, nel rispetto delle norme vigenti, si fanno carico delle problematiche afferenti gli alunni disabili presenti nel nostro Istituto.**

**Al di là del semplice inserimento, all'alunno viene garantita una reale partecipazione alle attività didattiche, con il coinvolgimento fattivo di tutti i docenti impegnati nel processo educativo-didattico, per favorire un apprendimento inteso come modifica del comportamento.**

**La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche dovrà rispondere a tre particolari esigenze:**

- 1. validità culturale;**
- 2. funzionalità educative;**
- 3. rispondenza alle esigenze degli alunni.**

**Alla scelta contribuiranno i rappresentanti dei genitori.**

**Pur tenendo presente gli obiettivi formativi previsti, i docenti osserveranno, nell'assegnazione dei compiti a casa, l'esigenza di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni, in modo da assicurare momenti da dedicare ad attività extra scolastiche.**

### **PARTE III – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

#### **Art. 1**

**L'ambiente scolastico deve essere pulito, sicuro ed accogliente. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola favorevole agli alunni e a tutto il personale.**

**Il personale ausiliario si deve adoperare per garantire la costante igiene dei servizi.**

#### **Art. 2**

**La Scuola dispone di ambienti, di arredi e d'attrezzature fornite dagli Enti preposti. Valorizza quanto è possibile, avanza richieste circostanziate agli organi competenti secondo linee di bisogno e di sviluppo, fornisce all'utenza indicazioni sulle disponibilità reali di strutture, arredi e servizi.**

**La Scuola è provvista di tutte le strutture e attrezzature contro le barriere architettoniche.**

#### **Art. 3**

**Ai sensi del D.L. 626/94 e 242/96 è stato elaborato il piano di sicurezza.**

#### **Art. 4**

**Per l'arredamento in dotazione alle singole classi e laboratori si fa riferimento all'inventario della scuola.**

## **PARTE IV – SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**La Scuola, individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendo altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:**

- **celerità delle procedure;**
- **trasparenza;**
- **informatizzazione graduale dei servizi di segreteria;**
- **tempi di attesa agli sportelli;**
- **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico secondo le necessità, opportunità, richieste motivate.**

### **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

#### **Art. 1**

**La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti.**

#### **Art. 2**

**La segreteria garantisce lo svolgimento rapido della procedura di iscrizione alle classi e offre valide e tempestive informazioni e collaborazione.**

#### **Art. 3**

**Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, massimo entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e giudizi.**

#### **Art. 4**

**I documenti di valutazione degli alunni e gli attestati sono consegnati a vista, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio – esami.**

#### **Art. 5**

**Gli uffici di segreteria, normalmente, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle ore 11,30 alle ore 13,30; in**



**alcune occasioni programmate o per problemi particolari verrà disposta e debitamente pubblicizzata anche l'apertura pomeridiana, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo ed ausiliario. Gli uffici di segreteria, inoltre, svolgono ogni giorno un orario di lavoro dalle ore 8,00 alle ore 14,00, una unità, a turnazione, svolge un orario di servizio dalle ore 12,00 alle ore 18,00.**

#### **Art. 6**

**La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome o la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.**

#### **Art. 7**

**L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:**

- **tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario docenti, orario funzioni e dislocazione del personale ATA);**
- **organigramma dell'organizzazione scolastica (dirigenza, uffici di segreteria);**
- **funzionigramma dell'organizzazione scolastica;**
- **organici del personale docente ed ATA;**
- **albi di istituto.**

**Sono altresì disponibili appositi spazi per:**

- **bacheca sindacale;**
- **bacheca genitori;**
- **bacheca organici-organigrammi.**

#### **Art. 8**

**Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.**

#### **Art. 9**

**Il Regolamento di Istituto sarà reso pubblico mediante affissione all'albo.**

## **PARTE V**

### **PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

**I reclami possono essere formulati oralmente, in forma scritta, telefonicamente, per via fax o via internet e devono contenere generalità, indirizzo, reperibilità del proponente unitamente alle motivazioni del suo reclamo.**

**I reclami orali e telefonici dovranno essere successivamente ratificati e sottoscritti.**

**Quelli anonimi potranno, solo se circostanziati e comunque attendibili essere presi in considerazione.**

**Il Dirigente Scolastico dovrà esperire ogni possibile indagine in merito, garantendo al reclamante e ai soggetti interessati diritto di essere sentiti personalmente.**

**Il Dirigente Scolastico risponderà in forma scritta entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo o dalla sua sottoscrizione. Tale termine deve intendersi non perentorio.**

**Il Dirigente Scolastico potrà comunque, attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.**

**Nell'ipotesi in cui quest'ultimo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, lo stesso provvederà a fornire le indicazioni circa il corretto destinatario.**

**Quanto contenuto nel presente regolamento trova applicazione con le limitazioni previste dalle norme ordinarie che regolano e disciplinano in merito la materia.**

**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, vengono effettuate rilevazioni con cadenza annuale rivolgendosi al personale scolastico, ai genitori e agli studenti.**

**Possono essere adoperati questionari opportunamente tarati, interviste a campione e non, raccolte diversificate di pareri - proposte.**

**Gli strumenti di rilevazione devono mirare a cogliere gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, con graduazione delle valutazioni e con la possibilità di formulare proposte. Il Consiglio di Istituto ed il Collegio dei Docenti prendono in considerazione strumenti standard di rilevazione offerti dall'amministrazione scolastica e/o da enti specializzati.**

**In attesa di precise indicazioni da parte del Sistema Nazionale di Valutazione, la valutazione complessiva del servizio farà riferimento ad indicatori riconducibili al MODELLO GLOBALE DI BASE, ripreso dalla proposta di un modello integrato per la valutazione dei sistemi scolastici elaborato nel corso della fase preliminare del progetto INES (1) realizzato dal CERI.**

**(1) Indicatore dei sistemi di Insegnamento**

**Il punto di partenza di tale contesto è:  
«CONTESTO - INPUT - PROCESSO  
OUTPUT - RISULTATI»**

**da cui si riporta il seguente schema riadattato:**

**DOMANDA SOCIALE  
CONTESTO SOCIALE  
MISURE ADOTTATE AI LIVELLI SUPERIORI  
DELL'AMMINISTRAZIONE**

|                                   |                                    |   |                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <b>Risorse</b>                    | <b>curricolo</b>                   | <b>misura del livello di istruzione e del grado di riuscita</b> | <b>continuità</b>                    |
|                                   | <b>organizzazione della scuola</b> |   |                                      |
| <b>qualifica degli insegnanti</b> |                                    |   | <b>atteggiamento verso lo studio</b> |
|                                   | <b>clima della scuola</b>          |   |                                      |

**Sulla base dei dati raccolti, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto, che ne trarrà spunto per una valutazione del servizio offerto con la presente "Carta".**