



PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

La Carta ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 21,30,33 e 34 della Costituzione Italiana ed è regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07-06-1995 .

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

- ✚ **Art. 3:** È 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.
- ✚ **Art. 21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.
- ✚ **Art. 30:** È 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.
- ✚ **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.
- ✚ **Art. 34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.



L'Istituto Comprensivo "Via F. Santi, 65" organizza il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica e/o di altro genere al contrario sono per l'Istituto fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

-differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;

-valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

2. REGOLARITA' E IMPARZIALITA'

Il personale scolastico, erogatore del servizio, agisce secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito delle proprie competenze, la regolarità e la continuità dei servizi e delle attività educative.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'istituto s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni ed a promuovere l'inserimento e l'integrazione di quest'ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso, alle classi ponte infanzia- primaria e primaria –secondaria di primo grado ed alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno verrà prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, a quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento



o siano affetti da DSA, agli stranieri, agli extracomunitari e agli immigrati nazionali, agli studenti degenti negli ospedali, anche con la predisposizione di percorsi formativi individualizzati.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4. DIRITTO DI SCELTA ,OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione tendenti ad individuare i bisogni degli studenti e a rispondere alle loro aspirazioni formative, a suscitare in loro l'interesse e la motivazione all'apprendimento, in modo da prevenire le devianze ed effettuare il controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le istituzioni presenti nel territorio.

L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni statali dello stesso tipo che erogano il servizio scolastico. Le iscrizioni sono accettate nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituto; in caso di eccedenza di domande, queste verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e il Dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito.

È consentito, ove possibile, l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni a settimana.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso il miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.



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 degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi previsti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa ed in particolare dalla Programmazione educativa e Didattica.

L'Istituto Comprensivo s' impegna a proporsi come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente in questa funzione gli Enti Locali e le Associazioni del territorio nella realizzazione di attività extra-scolastiche, consentendo l'uso degli edifici e le attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico , purché venga garantito il rispetto degli ambienti e delle norme igieniche.

L'istituzione promuove ogni forma di partecipazione e garantisce 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 uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

La definizione dell'orario terrà conto del vincolo esterno costituito dalla condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:

- ✓ rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo;
- ✓ razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia;
- ✓ mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche .

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di legge: L. 241/90 e D.P.R. 184/2006.

La scuola si avvale del sito web dell'Istituto: www.rmicviasanti65.gov.it



6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe e dal Collegio Docenti.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento e di quanto previsto nel Contratto Nazionale di Lavoro; esso inoltre 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 nei piani di studio dei diversi ordini di scuola.

Vengono dunque garantiti e favoriti la diversificazione delle proposte didattiche e d'insegnamento e il rispetto delle diversità degli stili di apprendimento.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico anche al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni culturali degli allievi.

L'Istituto assicura e programma interventi organici e regolari sia come attività di autoformazione e formazione in servizio sia mediante collaborazione con istituzioni, enti culturali ed esperti esterni.

Parte prima



AREA DIDATTICA

Mission dell'Istituto è **“rendere i bambini e le bambine, attraverso il sapere, il sapere fare e il sapere essere, autonomi, competenti, consapevoli e responsabili.”**

Tale scelta, basata sulla comune prospettiva di porre l'alunno al centro di tutte le scelte educativo-didattiche dell'Istituto, s'ispira ai seguenti valori:

- Collaborazione costante tra tutte le componenti scolastiche
- Responsabilità individuale di tutti gli operatori rispetto ad attività e risultati
- Trasparenza delle decisioni
- Efficienza nelle operazioni
- Attenzione al mondo esterno
- Valorizzazione del territorio come risorsa



La Mission si concretizza:

- ▶ nelle attività formative rivolta al “sapere”, al “saper fare” e al “saper essere”;
- ▶ nel trasferire il sapere, inteso come accumulazione e diffusione di conoscenze attraverso attività formative, culturali e professionali in costante partnership con tutte le parti interessate;
- ▶ nella capacità di progettare percorsi individualizzati e forme alternative di organizzazione del lavoro del singolo e collettivo;
- ▶ nello sviluppo di un servizio culturale ed educativo rivolto alla crescita continua della società;
- ▶ nella capacità di innovare e sperimentare nuove forme di progettualità in accordo con i principi della “Scuola dell’Autonomia”;
- ▶ nella capacità di migliorare continuamente il livello qualitativo dei servizi formativi e delle modalità di funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità implementato e sviluppato nell’Istituto e di soddisfare le esigenze dei clienti.

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, si impegna a garantire la qualità delle attività educative e la loro adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Particolare attenzione sarà rivolta al rapporto fra i vari ordini di scuola, in modo che il passaggio da una all’altro avvenga serenamente . L’Istituto, infatti, collabora con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare e mettere in atto gli strumenti idonei a garantire la continuità educativa, 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.

Adotta inoltre, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un’equa distribuzione dei testi scolastici nell’arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Il rapporto docenti-alunni è considerato fondamentale per lo sviluppo dell’autonomia degli alunni, dei processi di socializzazione e di apprendimento, della motivazione all’impegno. Per questo i docenti presteranno particolare attenzione alle dinamiche relazionali che si verificano nella classe, anche con l’apporto e la collaborazione delle famiglie, allo scopo di assicurare quel clima comunicativo e socio-affettivo-positivo che promuove il benessere psico-fisico degli alunni.



I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità, oltre che uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Essi sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe e tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con il P.T.O.F., con la programmazione didattica della classe, in modo che siano rispettati adeguati tempi d'impegno e di studio per gli alunni, secondo la loro età e le loro possibilità.

Analogamente, nella scuola dell'infanzia, le insegnanti s'impegnano a distribuire le attività durante la giornata, in modo da rispettare, nei bambini, il bisogno di riposo e di gioco .

L'Istituto Comprensivo "Viale F. Santi, 65" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle linee di indirizzo del Dirigente scolastico ed è approvato dal Consiglio di Istituto. Esso contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta, di fatto, la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituto. Esso viene pubblicato anche sul sito Internet dell'Istituto. La revisione avviene entro il mese di ottobre di ogni anno scolastico.

B. Il Regolamento d'Istituto, il regolamento della scuola dell'infanzia-primaria e regolamento scuola secondaria di primo grado, comprende:

- ❖ le norme riguardanti l'organizzazione dell'attività scolastica
- ❖ le norme riguardanti i docenti
- ❖ le norme per gli studenti
- ❖ i Regolamenti per l'uso dei Laboratori e delle palestre
- ❖ il Regolamento per i viaggi d'istruzione
- ❖ il Regolamento per i collaboratori scolastici
- ❖ il Regolamento per il funzionamento del Consiglio d'Istituto

C. Curricolo verticale- Piani annuali di classe/sezione

Elaborato ed approvato dal Collegio Docenti, Il Curricolo delinea i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità contenute nelle Indicazioni Nazionali .

I docenti, al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe, elaborano i piani annuali di classe/ sezione dove:



- ❖ esplicitano il percorso formativo delle sezioni, delle classi e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi.
- ❖ utilizzano il contributo dei campi d'esperienza e delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel piano triennale dell'offerta formativa;
- ❖ prevedono momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'attività scolastica alle esigenze che emergono in itinere
- ❖ sono consultabili presso gli Uffici di Presidenza.

L'Istituto garantisce alle famiglie incontri di ricevimento . I colloqui con le famiglie avvengono secondo modalità diversificate nei vari ordini di scuola:

- scuola dell'Infanzia: 1 incontri pomeridiani annuali con le famiglie dei nuovi iscritti e due incontri annuali con tutte le famiglie;
- scuola primaria: 2 incontri pomeridiani annuali: i genitori e/o i docenti possono richiedere ulteriori colloqui individuali in orari concordati;
- scuola secondaria di primo grado: 2 incontri di ricevimento pomeridiani annuali ,secondo modalità e tempi comunicati all'inizio dell'anno scolastico.

Parte seconda

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza tutela della privacy.

L'Ufficio di Segreteria e la Direzione Didattica si trovano presso la sede centrale
 Viale F. Santi, 65 Tel.: 06/45438165 Fax: 06. 4072139
 e-mail: rmic8b5008@istruzione.it / rmic8b5008@pec.istruzione.it



Succursali: Via del Frantoio 46, Tel. 06.4076330; Via Bongiorno 25 Tel. 06.4065403

Durante il periodo scolastico l'orario di apertura al pubblico è generalmente il seguente:

- lunedì - venerdì dalle ore 8,30 alle 10,30;
- il mercoledì dalle ore 15,30 alle 16,45.

In occasione di specifiche esigenze, particolarmente nel periodo delle iscrizioni, verrà adeguatamente prolungato e adattato l'orario di ricevimento per venire incontro alle esigenze dell'utenza.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato, dietro richiesta scritta, 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.

Ai sensi dell'art. 15 della L. 183/2011, l'Istituto potrà rilasciare certificazioni in ordine a stati, qualità personali e fatti utilizzabili solo nei rapporti tra privati, in quanto nei rapporti con gli organi la P.A. e i gestori di pubblici servizi i certificati sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni sostitutive di certificazione o dall'atto di notorietà.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

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.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico. Sono escluse quelle situazioni la cui gravità o urgenza richiedono un coinvolgimento immediato del Dirigente Scolastico.

DIFFUSIONE E PUNTI D'INFORMAZIONE

La diffusione delle informazioni è garantita tramite il diario degli alunni, il registro elettronico, apposite comunicazioni inviate dalla scuola tramite l'apposizione in un'apposita bacheca, sulle vetrate e/o sul sito internet o tramite e-mail.

Attraverso specifiche pagine sul sito della scuola vengono diffuse informazioni sull'orario di ricevimento dei docenti, sull'orario di apertura degli uffici, sulle attività integrative, sull'orario degli sportelli didattici.



Tutte le scuole dell'Istituto sono dotate all'ingresso di un Albo che raccoglie le principali informazioni in merito all'attività scolastica, alle regole della scuola, al conferimento d'incarichi e supplenze, a bandi di concorso di natura amministrativa e culturale, ad informative sindacali, ad iniziative di carattere culturale e di formazione

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori (nella scuola primaria- infanzia)

L'Istituzione garantisce l'accesso ai documenti amministrativi nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 7/8/1990 n. 241, artt. 22 e ss.

Parte terza

CONDIZIONI AMBIENTALI

L'Istituto si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti salubri e sicuri, nella consapevolezza che le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Si impegna a tal fine a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituto ha predisposto un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi. Vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna.

Parte quarta

PROCEDURE DEI RECLAMI

Di fronte a disservizi nell'organizzazione del funzionamento dell'Istituto, gli utenti hanno diritto di presentare reclami.

Il reclamo deve essere inoltrato a RDQ in forma scritta mediante la compilazione del modulo "Reclamo" (MOD01P-COM) oppure tramite fax e posta elettronica.



Il modulo è reperibile negli uffici della segreteria negli orari stabiliti per l'apertura al pubblico, all'ingresso di ogni plesso presso la postazione dei collaboratori scolastici e sul sito web dell'Istituto.

Il modulo “Reclamo” compilato deve essere depositato nell'apposita cassetta ubicata nell'atrio principale dell'IS.

I reclami sono protocollati e conservati in un apposito carter dal responsabile della Procedura gestionale P-COM “Comunicazione e gestione dei reclami”.

Il responsabile, dopo aver verificato quanto denunciato, risponde, sempre in forma scritta, e comunque non oltre 30 giorni, quando l'indagine da compiere è più complessa.

Una volta effettuato il trattamento previsto, entro 15 giorni lavorativi dallo stesso, il Responsabile della comunicazione avrà cura di ricontattare secondo le modalità ritenute più idonee il reclamante (telefono, lettere, e-mail-fax).

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, al reclamante sarà indicato dove e a chi rivolgersi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Annualmente il responsabile del processo della comunicazione, redige un report analitico dei reclami ricevuti e dei successivi provvedimenti . Il report è contenuto nel rapporto sullo stato della qualità a cura del responsabile della qualità dell'istituto.

Del rapporto ne viene data diffusione da parte del Dirigente scolastico:

- ✓ ai genitori nelle riunioni predisposte (interclassi-intersezioni-riunioni –consigli di classe)
- ✓ ai docenti(Collegio docenti)
- ✓ al Consiglio d'Istituto

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, da somministrare ai genitori, agli alunni della scuola primaria e della scuola dell'infanzia, ai docenti e al personale ATA, sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso, al fine di migliorarne la qualità.

Attraverso l'analisi del monitoraggio condotto dal team del miglioramento , il responsabile della qualità elabora il rapporto sullo stato della qualità permettendo il riesame ed il miglioramento dell'attività formativa della scuola con condivisioni, nelle sede più opportune , del Collegio Docenti , del Consiglio d'Istituto e delle altre componenti della comunità scolastica.



Parte quinta

ATTUAZIONE

La presente Carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa.

Le indicazioni contenute nella presente Carta, approvata con deliberazione del Consiglio d'Istituto contestualmente all'approvazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.