



**Istituto Statale Comprensivo di Porretta Terme  
Scuola Infanzia, Primaria e Secondaria I° grado**

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è lo strumento di regolazione dei processi di educazione e di istruzione del servizio scolastico pubblico.

La Scuola persegue l'obiettivo di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e Cittadini, improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Sono parte integrante della presente Carta:

- Il Contratto Formativo con l'utenza;
- Il Piano dell'Offerta formativa (POF);
- Il Regolamento della Scuola.

### **PARTE PRIMA**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nel rispetto dei seguenti principi sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, la Scuola garantisce i diritti di tutte le componenti presenti al suo interno: studenti, personale direttivo, docente, non docente, genitori e, nello stesso tempo, il diritto della società ad un'istruzione libera, democratica e aperta a tutti.

#### UGUAGLIANZA

Si assicura l'uguaglianza nell'erogazione del servizio senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Per evitare tali discriminazioni questa scuola si è proposta specifiche finalità e scelte, esplicitate dal P.O.F., dalla Programmazione Educativa, dal Regolamento d' Istituto, ai quali si fa rinvio per gli opportuni approfondimenti.

Il principio di uguaglianza è ricorrente nei seguenti aspetti essenziali:

- il P.O.F. pone quale finalità principale il rispetto della persona e la tolleranza delle diversità;
- nella formazione delle classi è stabilito il criterio dell'equilibrio numerico, quando possibile per livelli omogenei;
- a tutti gli alunni sono offerte uguali occasioni formative;

-agli alunni non italiani sono offerte iniziative didattiche curricolari funzionali alla loro integrazione ( sono possibili modifiche dei programmi annuali ).

#### IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla Legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con opportuni e 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, in situazione di handicap, di diagnosi di DSA o di svantaggio socio-culturale.

In particolare, per gli alunni presentati dalla famiglia e dall'ASL competente come portatori di handicap, l'Istituto si impegna a:

- Richiedere l'insegnante di sostegno per la sezione-classe;
- Richiedere agli EE.LL. le figure educative, se previste;
- Predisporre il Programma Educativo Individualizzato;
- Effettuare incontri di programmazione-verifica con gli operatori socio-sanitari che seguono il bambino (GOI);
- Mantenere rapporti stretti con la famiglia;
- Istituire il Gruppo di Lavoro di Istituto (GLIS).

Per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES e DSA), l'Istituto si impegna a predisporre Piani Educativi Personalizzati (PEP), li condivide con la famiglia, alla quale ne consegna una copia.

Per favorire il primo inserimento degli alunni stranieri con scarse o nulle competenze in lingua italiana, l'Istituto si impegna a:

- Predisporre un'attività intensiva di prima alfabetizzazione in lingua italiana, utilizzando docenti che si rendono disponibili a prestare ore di servizio aggiuntivo per questa attività;
- Valutare, attraverso prove di ingresso opportunamente predisposte, l'opportunità di inserire il bambino nella classe più adeguata in rapporto alle sue esigenze, prescindendo dai criteri abituali (età anagrafica, classe frequentata nel paese di provenienza);
- lavorare per classi aperte e aree tematiche, fino alla necessaria minima alfabetizzazione per un inserimento adeguato nella classe di appartenenza;
- Applicare i protocolli di accoglienza.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore si impegna ad avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun alunno.

## **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'utente ha la 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 delle domande si applicano i criteri di precedenza previsti dal Regolamento d'Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

La frequenza degli alunni è obbligatoria per l'intero orario giornaliero e settimanale delle attività didattiche previsto nei singoli plessi. Per la scuola dell'infanzia è consentita la frequenza del solo orario antimeridiano, su esplicita richiesta dei genitori.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

I genitori sono coinvolti attivamente nella gestione della Scuola attraverso le assemblee di classe, i Consigli di Intersezione, Interclasse e Classe, il Consiglio di Istituto e il Comitato dei Genitori. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Scuola e famiglie condividono all'inizio di ogni ciclo scolastico il Patto formativo.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

All'ALBO del sito web della Scuola sono pubblicati il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto, il Patto educativo di corresponsabilità; il Codice di comportamento dei pubblici dipendenti; i documenti e gli atti amministrativi previsti dal D.lgs n. 33/2013 "Operazione trasparenza".

Nello specifico:

- Il POF contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento d'Istituto e con il Programma Annuale.
- Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- Organi collegiali e rapporti scuola famiglia;
- Criteri relativi alla formazione di corsi/classi/sezioni;
- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamenti degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni, criteri uscita autonoma alunni media;
- Diritti e doveri degli alunni;
- Sanzioni disciplinari;
- Uscite didattiche, visite guidate e viaggi d'istruzione;
- Assemblee sindacali e scioperi;
- Uso degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informerà a criteri di efficienza ed efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

## **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**

La programmazione assicura il rispetto delle 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 delle finalità educative dell'Istituto. Tale libertà non si configura come arbitrio, ma si muove entro i confini delle Indicazioni Nazionali e del diritto, tenendo conto delle scienze dell'educazione e di tutti i principi e le finalità contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa.

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

## **AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto, un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione, al fine di migliorare la qualità professionale e l'attitudine a realizzare le esigenze connesse al regime di autonomia della scuola.

Le iniziative di aggiornamento si svolgono, ordinariamente, al di fuori dell'orario di servizio, tuttavia il personale può fruire, nel corso dell'anno, di 5 giorni di esonero dal servizio per la partecipazione ad iniziative di aggiornamento riconosciute dall'amministrazione.

L'Istituto si impegna a programmare e realizzare ogni anno iniziative proprie di aggiornamento, tenendo conto sia delle esigenze espresse dal personale, sia delle priorità legate alla normativa vigente, compatibilmente con i fondi disponibili. Si impegna anche ad inserire nel proprio piano

annuale tutte le iniziative organizzate da altri Enti, che vengano ritenute utili ed importanti dal Collegio Docenti.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### Qualità dei servizi

Celerità delle procedure: il personale di segreteria deve garantire la massima sollecitudine nel disbrigo delle pratiche evitando inutili tempi di attesa all'utenza.

Qualsiasi pratica che non richieda ricerche di archivio laboriose o istruttorie particolari, verrà definita alla presenza dell'interessato o al massimo nell'arco di tre giorni.

I tempi di attesa dell'utenza saranno ridotti all'indispensabile e saranno determinati unicamente dall'afflusso del pubblico. I servizi di segreteria sono stati completamente informatizzati.

Gli uffici sono aperti al pubblico tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 13.00 e nei pomeriggi di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il personale garantirà la massima trasparenza nella trattazione e nella definizione delle pratiche. Per l'accesso agli atti amministrativi non coperti da riservatezza, si applicano le normative previste dalla Legge 241/90, che prevede la presentazione di una richiesta scritta, a cui l'Amministrazione è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico e/o informatico.

#### Standard specifici delle procedure.

Per le iscrizioni, le famiglie vengono avvisate tempestivamente sulla data di scadenza dei termini; per la scuola dell'obbligo, poiché le iscrizioni avvengono on-line, il personale di segreteria fornisce il supporto necessario.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili on-line e, in caso di espressa richiesta, stampati e consegnati alle famiglie.

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 indicazioni richieste. L'istituto dispone come previsto dalla normativa vigente di una casella di posta certificata [boic832006@](mailto:boic832006@)

[pec.istruzione.it](mailto:pec.istruzione.it); di una casella di posta elettronica istituzionale [boic832006@istruzione.it](mailto:boic832006@istruzione.it); di un sito web [www.icporretta.eu](http://www.icporretta.eu).

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DELL'ISTITUTO.**

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna degli edifici.

### **PARTE IV**

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

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Non vengono presi in alcuna considerazione i reclami anonimi.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami rivolti all'operato degli insegnanti devono essere presentati, in prima istanza, ai diretti interessati. Solo nel caso di mancato accordo o di assoluta mancanza di dialogo fra le parti, il reclamo verrà presentato al Dirigente Scolastico.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, se necessario o espressamente richiesto, in forma scritta 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, al reclamante sono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto, si effettuano ogni anno rilevazioni con questionari rivolti ai genitori e al personale; l'Istituto procederà con un campione significativo per ogni ordine di scuola e per ogni plesso (classi iniziali). I questionari, rigorosamente anonimi, devono vertere su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Al termine di ciascun anno scolastico, i Collegi dei Docenti redigono una relazione che evidenzia i dati emersi dall'analisi delle risposte raccolte; il Dirigente, nella sua relazione annuale al Consiglio d'Istituto, fornirà i dati completi emersi dall'autoanalisi, finalizzata al miglioramento continuo del servizio erogato.

## **PARTE V ATTUAZIONE**

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

Il presente documento è stato adottato dal Consiglio d' Istituto nella seduta del 6 febbraio 2014.