



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“Vallelunga Pratameno, Villalba e Marianopoli”

Via Agrigento/C.da Piante - Tel. 0934/814079 - Tel. e Fax 0934/814078

e-mail: clic80400g@istruzione.it - sito internet : www.comprensivovallelungavillalba.it

Cod. Fisc. 80009750854 – Cod. Mecc. CLIC80400G

93010 VALLELUNGA PRATAMENO

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE VALLELUNGA – MARIANOPOLI – VALLELUNGA PRATAMENO
Prot. 0001018 del 24/03/2017
A-32 (Uscita)

CARTA SERVIZI SCOLASTICI

VISTO il D.L. 12 Maggio 1995 n. 163
VISTO il D.P.C.M. 19 Maggio 1995
VISTO il D.P.C.M. 7 Giugno 1995
VISTA la C.M. dei 21 Luglio 1995n. 255
VISTA la C.M. n.317 dei 4 Ottobre 1995
ispirandosi agli articoli **3, 33** e **34** della Costituzione Italiana

Il Consiglio di Istituto con delibera n. 2 del 15/03/2017

ADOTTA la presente **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

A) PRINCIPI FONDAMENTALI

1) UGUAGLIANZA:

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

2) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

a. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità;
b. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'ausilio delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi sanciti dalla Legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali.

3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

a. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione dei discenti quali che siano le loro condizioni (alunni delle classi iniziali, disabili, stranieri etc.).

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

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola assicura l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi di prevenzione e di controllo.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA" attraverso una gestione partecipata della scuola. A tal fine verranno garantite la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La scuola, al fine di realizzare la sua funzione di centro di formazione culturale, sociale e civile, consente l'uso dei propri edifici e delle proprie attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico.

Gli Enti locali saranno sollecitati a fornire risorse, spazi e attrezzature onde favorire la realizzazione delle attività scolastiche, extrascolastiche ed integrative.

I servizi di tutte le componenti scolastiche vengono organizzati uniformandoli a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.

6) LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione e lo sviluppo armonico della personalità dell'alunno nel rispetto degli obiettivi nazionali generali e specifici.

2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto - dovere per tutto il personale e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

CONTRATTO FORMATIVO

La scuola non è l'unica istituzione che deve provvedere all'istruzione e all'educazione dei giovani, in quanto ci sono altre istituzioni, in primo luogo la famiglia, che possono assumersi ed assolvere tale compito, con azioni coordinate ed integrate; d'altra parte, l'articolo 30 della Costituzione afferma che: "E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire educare i figli..." dal momento in cui l'alunno inizia a frequentare la scuola fino a quando non la conclude; tra istituzione scolastica, genitori, alunno e società si instaura un "contratto formativo" in cui questi diversi elementi si intersecano e si condizionano. E' necessario, pertanto, che tale apporto diventi più esplicito e partecipato e che, nei suoi fini e nelle sue procedure, sia condiviso da tutti coloro che vi sono coinvolti.

E' opportuno, quindi, che ciascuna di queste componenti sia consapevole dei propri diritti e dei propri doveri; in particolare

L'alunno ha il diritto di:

- conoscere gli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum
- conoscere il percorso per raggiungerli
- conoscere le fasi del suo curriculum
- impegnarsi per raggiungere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum.

Il docente:

- esprime la propria offerta formativa
- motiva il proprio intervento didattico
- esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore ha il diritto di:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività
- curare che il proprio figlio rispetti il Regolamento
- seguire e stimolare il proprio figlio nello studio a casa e nell'impegno a scuola.

Gli altri Enti devono:

collaborare attivamente con la scuola sia rispondendo sollecitamente alle richieste, sia promuovendo iniziative.

PARTE I

AREA EDUCATIVO – DIDATTICA ED ORGANIZZATIVA

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

La scuola 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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze della utenza con particolare riguardo agli obiettivi formativi. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, al fine di evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente terrà presente, in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e assicurare loro, quanto più possibile, il tempo da dedicare anche ad altre libere attività.

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

A. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

Il piano triennale dell'offerta formativa, elaborato dai competenti organi della Scuola:

DEFINISCE il calendario di massima delle riunioni e le modalità di comunicazione con i genitori con riferimento ad incontri con i docenti di mattina e di pomeriggio;

INDIVIDUA e REGOLA l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata;

CONTIENE i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A., alla valutazione dei servizi scolastici

B. REGOLAMENTO INTERNO

Il regolamento interno, deliberato dal Consiglio di Istituto, tra l'altro, indica le norme relative a:

vigilanza sugli alunni;

comportamento del personale docente e non docente;

comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, giustificazioni;

conservazione delle strutture e delle dotazioni;

modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe organizzate dalla scuola o richieste dai genitori.

C. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi coerenti agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici, stabilisce il piano di attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

D. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica elaborata ed approvata dal Consiglio di classe.

DELINEA il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi,

UTILIZZA il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti.

E' SOTTOPOSTA sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere"

Il PTOF, valido per il triennio viene aggiornato entro il mese di Ottobre dell'anno scolastico di riferimento ed è pubblicizzato mediante affissione all'Albo della Scuola.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi facilmente individuabili sono collocati al primo piano della Scuola e sono costituiti dalla Presidenza e dalla Segreteria. Quest'ultima è composta da un Responsabile Amministrativo-DSGA - contabile dell'unità scolastica con la collaborazione di **cinque assistenti amministrativi**. Fa, altresì, parte del personale A.T.A. anche un numero di collaboratori scolastici suddivisi per plessi.

I collaboratori scolastici sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e di sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico, di pulizia dei locali e degli arredi e di collaborazione con i docenti.

L'attività amministrativa della scuola mira al raggiungimento di una migliore qualità del servizio e quindi a garantire la massima efficienza.

I principali fattori di qualità, che vengono individuati per soddisfare i bisogni e le esigenze dell'utenza, sono i seguenti:

- INFORMAZIONE E TRASPARENZA**
- RAPPORTI CON GLI UTENTI E FLESSIBILITA' DEGLI ORARI**
- CELERITA' E INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA.**

A. INFORMAZIONE e TRASPARENZA

La scuola assicura la piena informazione pubblicando, sul sito della scuola, tutti gli atti anche quelli aventi rilevanza nei confronti di terzi (Circ. Ministeriali, Circ. Provveditoriali, bandi di concorso, graduatorie, nomine etc.) ed in particolare:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A. T. A
- ordine di servizio del personale A.T.A.

E', altresì, disponibile nell'atrio del primo piano una bacheca ove vengono affissi tutte le comunicazioni relative alle attività sindacali.

Oltre ad assicurare una corretta informazione si dà attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa e al diritto di accesso alla documentazione nei modi e nei termini previsti da leggi e regolamenti vigenti. 5

B. RAPPORTI CON GLI UTENTI E FLESSIBILITA' DEGLI ORARI

Tutto il personale A.T.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia ed uguaglianza, cercando di agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

All'ingresso della sede e al primo piano, ove sono ubicati gli uffici di Presidenza e di Segreteria, è presente n. 1 collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni indispensabili per la fruizione del servizio. Per quando riguarda i rapporti telefonici con l'utenza il personale assicura la tempestività del contatto telefonico, indicando le proprie generalità e la relativa qualifica ed eventualmente generalità della persona in grado di fornire le informazioni richieste. Al bisogno il dipendente prende appunto scritto della telefonata e lo sottopone all'attenzione del responsabile amministrativo e/o del Dirigente.

Al fine di consentire all'Ufficio di presidenza e di segreteria di svolgere in maniera efficace la propria attività e per venire incontro alle esigenze degli utenti, il pubblico e i dipendenti saranno ricevuti sia su appuntamento sia secondo un orario deliberato dal Consiglio di Istituto, compatibilmente con la dotazione organica di personale A.T.A. e la flessibilità dell'orario di servizio; il suddetto orario di ricevimento viene, adeguatamente, pubblicizzato mediante affissione all'Albo della scuola.

C. CELERITA' ED INFORMAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio di segreteria, nelle ore e nei giorni di ricevimento, per:

- iscrizione alunni
- rilascio Nulla - Osta
- consegna dei Diplomi
- rilascio certificazioni varie
- informazioni varie

ISCRIZIONE ALUNNI

Gli alunni interni che non hanno superato il 15° anno di età vengono iscritti d'Ufficio.

Le domande di iscrizione alla classi prime della primaria e secondaria di I grado, debitamente documentate, debbono essere presentate on line, tuttavia i genitori sprovvisti di collegamento ad Internet possono usufruire della collaborazione del personale di Segreteria.

Sono consentite nuove iscrizioni con apposita domanda che i genitori indirizzeranno al Dirigente scolastico corredata dal Nulla - Osta rilasciato dalla Scuola di provenienza.

Il termine di scadenza per le iscrizioni dei candidati privatisti agli esami di idoneità e/o di Licenza Media viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo della Scuola.

L'ufficio di segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione nel minor tempo possibile.

RILASCIO NULLA-OSTA

Ai fini del rilascio dei Nulla - Osta per l'iscrizione ad altra scuola, il genitore, o chi esercita la patria potestà, deve avanzare specifica richiesta in carta semplice al Dirigente scolastico, indicando i motivi del trasferimento e la denominazione della Scuola. I Nulla - Osta saranno rilasciati a vista.

CONSEGNA DIPLOMI

I diplomi di Licenza Media vengono consegnati personalmente agli interessati se maggiorenni o, in caso contrario, ad uno dei genitori.

La persona che si presenterà presso l'Ufficio di Segreteria dovrà essere munito di valido documento di riconoscimento.

Subito dopo la chiusura della sessione di esami di Licenza Media, con avviso scritto pubblicato all'Albo della Scuola, viene resa nota la data di decorrenza per il ritiro.

RILASCIO CERTIFICAZIONI VARIE

Il rilascio di certificati relativi a:

- iscrizioni e/o frequenza alunni,
- di ammissione alle classi successive,
- di Licenza Media

è effettuato nel normale orario di ricevimento, entro il tempo massimo di tre giorni dalla richiesta scritta.

A partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali vengono consegnati “*a vista*” gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma validi per l'iscrizione al grado successivo, salvo casi eccezionali.

Le schede di valutazione degli alunni vengono consegnate direttamente dai docenti ai genitori entro i termini indicati dalle circolari ministeriali e, comunque, non oltre il quinto giorno dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Il personale docente ed A.T.A ai fini del rilascio di certificazioni relative al servizio prestato nella scuola, deve avanzare richiesta scritta, indirizzata al Dirigente scolastico, specificando anno scolastico, periodo ed uso.

Non vengono prese in considerazione richieste verbali o avanzate per via telefonica.

Le certificazioni di servizio del personale docente e non docente vengono rilasciate entro il tempo massimo di tre giorni dalla data della richiesta registrata in protocollo.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una confortevole permanenza a scuola per gli alunni e per il personale.

La scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni e al personale la sicurezza interna ed esterna nell'ambito di pertinenza della scuola.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità e ne dà informazione all'utenza:

- numero e caratteristiche delle aule dove si svolge la normale attività didattica
- numero e caratteristiche, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori
- numero, caratteristiche ed orario di utilizzo della Palestra
- numero e caratteristiche delle sale per riunioni
- numero e caratteristiche dei locali di servizio (sala docenti, aule multimediali)
- orario settimanale di apertura della Biblioteca e modalità per la consultazione ed il prestito dei libri
- numero dei servizi igienici
- esistenza di barriere architettoniche
- esistenza di spazi esterni attrezzati
- modalità di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE IV

RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Nella comunità scolastica ogni soggetto è chiamato a svolgere il proprio dovere ed ha diritto di chiedere che altrettanto facciano gli altri. Anche studenti e genitori, dunque, sono titolari di diritti e doveri, che sono fondamento del contratto formativo sottoscritto al momento dell'iscrizione alla scuola. In questo contesto il diritto degli utenti ad una scuola efficace e trasparente è il fine ultimo che tutto il personale dell'Istituto Comprensivo **Vallelunga-Marianopoli** é intenzionato a perseguire, garantendo ad ogni soggetto la possibilità di evidenziare eventuali problemi o disfunzioni tali da danneggiare e/o ostacolare il corretto funzionamento della comunità scolastica.

PROCEDURA DI RECLAMI

Secondo la normativa vigente, per giustificati e validi motivi, è previsto il reclamo al dirigente scolastico con la garanzia del più assoluto riserbo. Gli eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta, chiara e concisa e completi delle generalità del ricorrente; essi possono essere trasmesse anche per via Fax e/o E-mail. Non sono ammessi reclami collettivi. I reclami anonimi saranno presi in considerazione solo se circostanziati.

Il Dirigente dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta, se richiesto, entro e non oltre quindici giorni dalla data di registrazione del reclamo in protocollo, e si attiverà per rimuovere le cause che l' hanno provocato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al proponente vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente formula, per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola, allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili per la valutazione dei servizio offerto, effettua annualmente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale docente ed A.T.A.

I suddetti questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dall'Amministrazione Scolastica e dagli Enti Locali.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente CARTA hanno validità dal 24/03/2017 e si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative deliberate dal Consiglio di Istituto o contenute nei contratti collettivi o in norme di Legge.

La Dirigente Scolastica
Graziella Parello