



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

ISTITUTO COMPRENSIVO VIA DEL CALICE

VIA DEL CALICE 34/I - 00178 ROMA - Tel. 06/7188500 - Fax 06/71299259

C.F. 97713080584 - C.M. RMIC8GF005

e-mail: rmic8gf005@istruzione.it -PEC: rmic8gf005@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi, introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico e amministrativo-gestionale delle scuole.

Essa contiene: i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola; i fattori di qualità dei servizi erogati; i meccanismi di controllo del servizio offerto; le procedure di reclamo.

Per una visione e comprensione più completa è necessario che l'interessato legga e si documenti anche il PTOF, il Regolamento di Istituto, il Patto educativo di Corresponsabilità; il Rapporto di autovalutazione; il Piano di Miglioramento)

I contenuti della Carta dei Servizi sono suddivisi nelle seguenti sezioni

Principi fondamentali

Area didattica

Servi Amministrativi

Condizioni ambientali

Reclami e Valutazione del servizio

Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto si ispira esplicitamente agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana, che garantiscono: uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza, integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza, partecipazione, efficienza, trasparenza, libertà di insegnamento.

- Uguaglianza: la scuola garantisce che non vengano compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni, condizioni psicofisiche, condizioni socioeconomiche.

- Imparzialità e regolarità: i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazioni dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione

- Accoglienza e integrazione: la scuola favorisce l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità (alunni disabili, svantaggiati, stranieri). Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

- Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza: i genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra scuole pubbliche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obbiettiva di ciascuna di essa. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi, la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli, con la ricerca di soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

- Partecipazione, efficienza e trasparenza: la trasparenza degli atti formativi e amministrativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio/a attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di emi educativi e relazionali. L'istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali e educativi (servizi sociali, Asl, etc.) ed opera per il benessere comune.
- Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale: la programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. Nei limiti delle risorse disponibili, la scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazioni con istituzioni, enti e in rete.

AREA DIDATTICA

La scuola, grazie alle competenze professionali del personale e la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative. Pertanto si impegna a garantire il raggiungimento degli obiettivi educativi e delle competenze istituzionali previste per ciascuna area di insegnamento.

La programmazione delle attività educative si esplica nel Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF). la programmazione educativa e didattica, elaborata dai docenti e approvata dal Collegio Docenti, indica i percorsi formativi, relativamente a finalità educative e obiettivi didattici.

La scuola, ispirandosi ai principi dell'autonomia, e sulla base delle proprie risorse umane e economiche, mira al benessere di quanti vi operano, professionisti e utenti-

Massima attenzione viene prestata all'orientamento, all'integrazione, al recupero, al potenziamento, al sostegno.

Nella scelta dei libri di testo e della strumentazione didattica 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. La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica, privilegiando testi che siano chiari nel linguaggio, adeguati allo sviluppo cognitivo e culturale dei discenti, contenuti nel prezzo.

La scuola individua gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

L'orario delle lezioni è esplicitato nel Regolamento di Istituto.

I docenti, coadiuvati dal personale collaboratore scolastico, operano un'attenta e assidua vigilanza sugli alunni (secondo le direttive del Dirigente Scolastico).

Il sito web dell'istituto e il diario sono mezzi efficaci per la comunicazione scuola-famiglia.

Le assenze degli alunni devono essere sempre giustificate secondo le modalità previste.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nell'ambito dei servizi amministrativi, la scuola individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento: trasparenza e affidabilità, chiarezza e completezza di informazione, celerità nelle procedure amministrative, ascolto e orientamento dell'utenza, gestione ottimale delle attese.

- Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola in modo conforme alla normativa. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, l'interessato deve rivolgere formale richiesta scritta, Eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 10 giorni. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta (se quest'ultima non presenta irregolarità e/o incompletezze). L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei costi di riproduzione.

- Iscrizioni: solo per la scuola dell'infanzia, i moduli di iscrizione sono disponibili sul sito o possono essere ritirati in segreteria secondo gli orari preventivamente comunicati. Per le iscrizioni on line la scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

- Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio, potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

- Modalità di comunicazione: gli uffici di segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico secondo gli orari indicati sul sito. Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento nel giorno e nell'orario indicato sul sito; se impossibilitati il Dirigente Scolastico riceve, di norma, in giorno e orario concordato; per prendere

appuntamento con il Dirigente Scolastico occorre telefonare in segreteria. I docenti collaboratori del Dirigente Scolastico ricevono secondo gli orari pubblicati sul sito previo appuntamento telefonico con la segreteria.

- Contatto telefonico: la scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto e il nome con l'indicazione della qualifica di chi risponde, chiara informazione relativamente alla persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste-. Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

- Chiusura: durante l'anno scolastico verranno effettuati, secondo quanto deliberato dal Consiglio di Istituto, in attuazione delle vigenti norme, alcuni giorni di chiusura degli Uffici, in date nelle quali sono già sospese le attività scolastiche. Tali chiusure sono preventivamente comunicate all'utenza.

CONDIZIONI AMBIENTALI

La scuola si impegna a garantire le migliori condizioni di igiene alla luce del personale collaboratore scolastico assegnato e ai fondi per le pulizie assegnati.

La scuola si impegna a garantire le migliori condizioni di sicurezza tenuto conto che la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici, degli spazi e degli arredi è assegnata all'Ente Locale Municipio VII.

Il dirigente scolastico, in collaborazione con il RSPP, con l'ASPP, con i preposti, con gli addetti antincendio, con gli addetti al primo soccorso, con i docenti che hanno specifici incarichi di controllo degli ambienti, si impegna a ottemperare a tutti gli impegni previsti dal D.L. 81/2008 allo scopo di garantire a tutti gli alunni e al personale la massima condizione di sicurezza.

In tutti i plessi vengono effettuate periodicamente esercitazioni relative alle procedure di sicurezza e al piano di evacuazione

RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si adopera per una fattiva e costruttiva collaborazione con le famiglie, proponendosi di chiarire direttamente con gli interessati tutte le problematiche eventualmente emergenti. In caso di mancato chiarimento, di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare reclamo scritto e sottoscritto, che contiene generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il DSGA, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono in forma scritta e si attivano, nei limiti delle loro competenze, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo avviando i procedimenti del caso secondo le vigenti norme di legge. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o DSGA al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Al termine di ogni anno scolastico viene stilata una relazione analitica relativa ai reclami.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio di Istituto o direttamente alla scuola tramite l'indirizzo e.mail disponibile sul sito. La valutazione del servizio offerto dalla scuola viene effettuata, a seconda delle circostanze, tramite questionari rivolti a alunni, genitori, personale scolastico. La validità dei progetti del PTOF viene monitorata nel corso dell'anno e valutata con una relazione e/o questionario che interessa i docenti responsabili dei progetti e i docenti coinvolti nei progetti.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia.