

*Direzione Didattica  
II Circolo Ferentino*

*Carta dei Servizi*



*A.S.*

*2009/2010*

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della scuola è un documento nel quale vengono resi noti:

- I principi fondamentali ai quali questa istituzione scolastica ispirerà la propria attività;
- I fattori di qualità, ossia quelle caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente;
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere le attività proposte;
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- I mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte;
- Il Regolamento d'Istituto.

*La Carta dei servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche:*

*Dirigente Scolastico, alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, personale ausiliario,...*

# I

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

### *Uguaglianza*

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

### *Imparzialità e regolarità*

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la continuità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### *Accoglienza ed 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 nelle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità in modo particolare per gli alunni in situazione di svantaggio. In questo senso l'Istituto ha previsto un Progetto di accoglienza inserito nel POF.

### *Diritto di Scelta, obbligo scolastico, 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 di ciascuna di esse, e nel rispetto delle norme di legge in vigore.

L'obbligo scolastico 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, nonché con specifici progetti inseriti nel POF.

### *Partecipazione, efficienza, trasparenza*

Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti e, al tempo stesso, responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale, civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. I diversi tipi di verifiche, ad esempio, oggetto di valutazione in relazione al rendimento degli alunni, devono essere trasmesse tempestivamente alle famiglie.

Le verifiche orali devono essere trasmesse attraverso il diario o, per le prime classi di scuola primaria, sul quaderno, strumenti fondamentali di comunicazione tra scuola e famiglia. Le verifiche scritte devono essere inviate o mostrate ai genitori degli alunni per la presa visione e perché si rendano conto in prima persona degli obiettivi raggiunti o ancora da raggiungere rispetto al processo di apprendimento, alla programmazione disciplinare e trasversale di classe o a quella individualizzata.

Infine i genitori devono essere messi tempestivamente al corrente dei problemi di qualsiasi tipo emersi durante le attività svolte a scuola ed in particolare di quelli relativi al rendimento scolastico tramite comunicazioni scritte, colloqui periodici e straordinari, assemblee (quando i problemi investono l'intero gruppo classe).

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniformano a criteri di efficienza, efficacia e 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 Istituzioni ed Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento stabilite dall'Amministrazione.

### ***Libertà d'Insegnamento ed aggiornamento del personale***

La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, nel rispetto delle Indicazioni nazionali per i piani di studio personalizzati.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## II

### AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso 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 e nei limiti delle possibilità di ciascun alunno.

La scuola individua ed elabora strumenti per attuare la continuità didattica ed educativa all'interno della scuola di base e con i superiori gradi di 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 e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera , tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

I docenti ritengono utile ed educativo, ai fini del consolidamento del processo di apprendimento e dell'acquisizione di autonomia, l'esercitazione e lo studio domestico individuale in tutte le aree disciplinari.

Nell'intento di far acquisire all'alunno una capacità di pianificazione delle proprie attività scolastiche e di progressiva assunzione di responsabilità, compito precipuo del docente sarà quello di favorire, con l'indispensabile collaborazione delle famiglie, la capacità di razionalizzare l'impegno, distribuendo il carico di lavoro nell'arco della settimana, e l'acquisizione di un metodo di studio.

Strumento indispensabile di lavoro e di attività pianificata è il diario. Esso costituisce, il mezzo elettivo di comunicazione Scuola-Famiglia. Sarà compito dell'alunno scegliere uno strumento funzionale alla registrazione di quanto necessario e decidere di utilizzarlo esclusivamente per l'attività scolastica. I docenti di tutte le discipline sono tenuti a dettare sul diario i compiti e le lezioni assegnate e a controllare, periodicamente, i diari stessi. I genitori, a loro volta, sono tenuti a visionare quotidianamente il diario dei loro figli.

I docenti si impegnano a non assegnare compiti per il giorno successivo, quando il pomeriggio è occupato in attività didattiche previste dall'orario scolastico.

I docenti, nell'attribuzione dei compiti da svolgersi durante le vacanze natalizie e pasquali, eviteranno di richiedere prestazioni superiori a quelle del normale carico di lavoro settimanale.

L'attività estiva deve essere volta alla ~~conservazione~~  conservazione delle abilità e delle

acquisizioni culturali di cui l'alunno è in possesso alla conclusione dell'anno scolastico.

I carichi di lavoro saranno determinati, nel rispetto del diritto al "tempo-libero" e al "tempo- riposo" sulla base dell'analisi delle difficoltà di esecuzione dell'esercizio e dei ritmi di lavoro del gruppo-classe individuati tramite rilevazioni durante le esercitazioni collettive.

Ogni compito assegnato deve essere puntualmente corretto.

Qualora, per negligenza dell'alunno, il lavoro domestico non venisse svolto o non corrispondesse ai criteri stabiliti, sarà assegnato in aggiunta alle esercitazioni previste per la lezione successiva.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Si individua nell'alunno una persona in evoluzione con tutte le caratteristiche che ne conseguono in dignità umana. Ciò premesso, il rapporto tra alunni e docenti rientra in un ambito educativo che porta con sé una chiara distinzione di ruoli.

Il docente si configura come un educatore autorevole che, tenendo conto del necessario coinvolgimento emozionale proprio di ogni relazione umana, non deve generare negli alunni false aspettative di rapporti in qualche modo sostitutivi di quelli familiari o, quel che è peggio, una dipendenza affettiva.

Il docente cercherà di incoraggiare atteggiamenti volti a favorire l'autostima e la valorizzazione delle risorse e delle potenzialità di ciascun alunno. Ricorrerà a forme di incoraggiamento piuttosto che di intimidazione o minacce di bocciatura che possono ingenerare ansia o timore.

Il docente dovrà evitare eccessi verbali e atteggiamenti minacciosi e aggressivi.

Vanno evitati insulti, epiteti, espressioni mortificanti, derisioni e confronti negativi che possono ingenerare nell'alunno ansia o demotivazione.

Sono assolutamente inammissibili forme di punizione corporale, sono da evitare forme di punizione che comportino aggravio dei carichi di lavoro e/o che siano del tutto prive di valenza didattica.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti allegati per esteso alla presente Carta dei Servizi:

- Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Regolamento d'Istituto
- Programmazione educativa e didattica

### **III**

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

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

- ✓ Celerità delle procedure
- ✓ Trasparenza
- ✓ Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ Flessibilità degli orari

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

#### ***STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE***

La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti e pubblicizzata in modo efficace.

La segreteria accoglie tempestivamente le domande di iscrizione alle classi prime,

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, 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.

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

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con l'organico a disposizione, garantiscono la massima disponibilità rispetto alle esigenze territoriali dell'utenza riguardo l'apertura al pubblico degli uffici. Delibera in merito l'organo competente preposto, il Consiglio d'Istituto. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e/o informatico.

#### ***CRITERI PER L'INFORMAZIONE***

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

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organico del personale docente e A.T.A.
- Albi d'Istituto

L'Istituto rende inoltre disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca RSU
- bacheca genitori

Presso ogni plesso sono predisposti:

- ✓ Spazio per le comunicazioni relative all'organizzazione del plesso
- ✓ Carta dei servizi - Regolamento d'Istituto
- ✓ bacheca sindacale
- ✓ bacheca RSU
- ✓ bacheca genitori

Presso l'ingresso di ogni scuola dell'Istituto comprensivo e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione.

Il regolamento d'Istituto avrà adeguata pubblicità mediante affissione.

## IV

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO**

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

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

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Igiene
- Luminosità
- Spazi adeguati alle varie attività
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

Tali standard verranno verificati dagli uffici tecnici competenti.

## V

### **PROCEDURA PER I RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di sua competenza, al reclamante vengono fornite indicazioni scritte circa il referente più corretto.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La valutazione rivolta al servizio erogato dall'Istituto tiene conto di quanto previsto dal C.C.N. della scuola.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione, il Collegio dei docenti ed il Consiglio d'Istituto potranno predisporre opportuni questionari riguardanti gli aspetti organizzativi ed amministrativi del servizio per valutare l'esistente e sollecitare proposte migliorative, in senso generale e nel rispetto della normativa.

## VI

### ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipende, oltre che dal comportamento delle varie componenti all'interno della scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola secondo quanto prevede la legge da parte dei seguenti Enti:

- Comune: manutenzione degli edifici, organizzazione dei servizi di mensa, assegnazione personale addetto all'assistenza
- A.S.L.: certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza ai docenti, predisposizione dei servizi riabilitativi
- C.S.A.: nomine puntuali del personale supplente, assegnazione personale specializzato (lingua straniera, sostegno), celerità e puntualità nelle comunicazioni
- Ministero: incremento dei fondi assegnati alle scuole per le attività di formazione, per l'attuazione dell'autonomia, per gli acquisti, programmazione dei vari adempimenti per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico

## ***INDICE***

Finalità della "Carta dei Servizi" .....	pag.2
Principi Fondamentali .....	pag.3
Area Didattica.....	pag.5
Servizi Amministrativi.....	pag.7
Condizioni Ambientali dell'Istituto.....	pag.9
Procedure dei Reclami -Valutazione del Servizio.....	pag.10
Attuazione.....	pag.11

Approvato dal Consiglio di Circolo

Il Dirigente Scolastico  
Dott.ssa Carini Manuela