CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)

PREMESSA

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi Scolastici prende forma all'interno di una vasta azione di trasformazione della Pubblica Amministrazione.

Insieme al PTOF, la Carta dei servizi scolastici, si caratterizza come strumento di trasparenza e di comunicazione delle scelte educative e organizzative dell'Istituto.

Il documento esplicita, razionalizza e ordina la progettualità globale dell'Istituto Comprensivo.

La Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275799 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali;

FINALITÀ

La presente Carta dei Servizi, in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, in base al D.P.C.M. n° 773/95, ha come finalità l'ordinamento, la razionalizzazione e la sintesi dei molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell'I.C. Via Casale del Finocchio di Roma per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano.
La Carta racchiude le finalità, gli obiettivi le modalità organizzative e di verifica che la scuola mette in atto per garantire un servizio di qualità.
L'I.C. Via Casale del Finocchio è formato da due plessi: un plesso di Scuola Secondaria di Primo Grado, in Via Casale del Finocchio e un plesso di Scuola Primaria e Scuola dell'Infanzia in Via Campofiorito.
La Presidenza dell'Istituto e gli Uffici Amministrativi hanno sede nel plesso di Via Casale del Finocchio.
La Carta dei Servizi è suddivisa in:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza ed imparzialità
2. Regolarità
3. Accoglienza, inclusione, orientamento
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Istituto attribuisce dignità al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

La consapevolezza che il diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, orienta l'Istituto a dedicare particolare attenzione all'accoglienza degli alunni con BES. La scuola promuove, pertanto, specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli enti locali, elaborando il Piano Annuale dell'Inclusione, nel quale sono sintetizzati i bisogni educativi speciali presenti nella scuola, i punti di forza e delle criticità rilevati, le risorse e le opportunità presenti all'interno e all'esterno, la pianificazione del processo di inclusione. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicazione delle capacità degli alunni, valorizzando potenzialità ed eccellenze.

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

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna concretamente a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socioeconomiche disagiate.
- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2. REGOLARITA'

In base alle norme vigenti – comprese quelle contrattuali - il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

- In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, il dirigente scolastico si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto di appositi avvisi e/o a mezzo di comunicazioni trascritte dagli alunni sul diario o quaderno degli

avvisi. Il Dirigente può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle comunicazioni volontarie del personale docente, amministrativo ed ausiliario. In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

- Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio. All'Amministrazione Comunale del Municipio VI sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica.

  A tale riguardo, il Dirigente Scolastico assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha conoscenza.

3. ACCOGLIENZA, INCLUSIONE, ORIENTAMENTO

L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni che presentano bisogni educativi speciali (BES), è oggetto di specifiche attività deliberate dal collegio dei docenti, espresse nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente. L'Istituto promuove rapporti di costante collaborazione tra tutti i gradi di istruzione che lo compongono, assicurando unitarietà ai processi formativi. Il Dirigente Scolastico ed il Collegio dei Docenti perseguono l'obiettivo di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra i tre ordini di scuola. L'Istituto favorisce il rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni, fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate durante il periodo delle iscrizioni, nei giorni dedicati agli "open day", prima dell'inizio dell'anno scolastico o nei primi giorni di lezione.
Le azioni che specificatamente vengono realizzate sono:

- iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno;
- progetti atti a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'inclusione dei soggetti con disabilità. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza. Le attività educative e didattiche, adeguati alle esigenze e alle potenzialità dell'alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati per ciascun alunno. Per gli alunni NAI, la scuola predispone attività specifiche. Riguardo all'orientamento, la scuola si propone in tutto l'arco del triennio di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità.

Nel corso dell'anno finale del I ciclo, sono promosse attività specifiche d'orientamento che coinvolgono alunni e genitori.

4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola esercita attenzione e continuo controllo della frequenza scolastica affinché si realizzi il diritto/dovere all'istruzione di ogni alunno. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di obbligo scolastico, il Dirigente Scolastico, nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento , mette in atto tutte le norme contenute nel Regolamento d'Istituto, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni, anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.
Nello specifico, la scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. Il Dirigente Scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico o dal Presidente del Consiglio di Istituto.
L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme vigenti.
La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.
L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e il Regolamento per la concessione dei locali.
Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto www.iccasaledelfinocchio.edu.it.
La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Patto di Alleanza educativa, del Regolamento di Istituto, nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto.
L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione. Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La scuola, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti stabiliti dalle leggi dello Stato, garantisce ai docenti la libertà di insegnamento. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere,

attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelandone la coscienza morale e civile. Ogni docente si impegna a progettare la propria attività didattica in base alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il riferimento per la libera espressione della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale, pertanto, compatibilmente con le risorse finanziarie che vengono assegnate, organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione, realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

PARTE I
AREA DIDATTICA

L'Istituto esprime gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti, sulla base degli indirizzi del Dirigente Scolastico e tenuto conto delle esigenze dei vari stakeholders. La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso l'elaborazione di una programmazione collegiale e la scelta:

- delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica, di cui il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- delle periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica registrate nei documenti ufficiali;

Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora un piano di attività. Le iniziative riguardano:

- incontri con i docenti degli alunni nel passaggio da un diverso grado di scuola;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa mediante sito web e "Scuola in chiaro"
- Curricolo verticale d'Istituto;
- Attività progettuali annuali;
- Funzionigramma elaborato annualmente;
- Carta dei Servizi scolastici;
- Regolamento d'Istituto;
- Programmazione Educativa e Didattica;

- RAV;
- Piano di Miglioramento;
- Programma annuale (Bilancio di previsione);
- Conto Consuntivo;
- Patto Educativo di Corresponsabilità e Alleanza Educativa;

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola, rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extra – curricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Il PTOF definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ E ALLENZA EDUCATIVA

Il patto educativo di corresponsabilità e l'alleanza educativa sono la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola. I documenti stabiliscono il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fondano sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contengono diritti e doveri che le parti saranno tenute a rispettare.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dai docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere". Essa viene redatta entro il mese di novembre. La pubblicizzazione avviene mediante incontro con i genitori entro il 31 dicembre di ogni anno.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:
• celerità delle procedure
• informazione e trasparenza degli atti amministrativi
• cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
• tutela della privacy.
Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.
Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.
Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali

orari di apertura della segreteria al pubblico.

ORARIO

- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

RILASCIO CERTIFICAZIONI

- Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli per la scuola dell'infanzia è effettuata on line e "a vista", nel rispetto degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria. Compatibilmente con l'afflusso del momento, la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione in tempi brevi dalla consegna delle domande. Le iscrizioni al primo anno della scuola primaria e secondaria avvengono esclusivamente on line, la scuola offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni per tutto il periodo delle iscrizioni previo appuntamento telefonico.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.).
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- Le schede di valutazione degli alunni sono scaricabili on line.
- I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

Per l'informazione la scuola predispone in spazi ben visibili:

- Albi d'Istituto.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio

scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare:
– assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
– collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
– cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche;
– accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.
La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.
Nell'Istituto sono affissi nei corridoi il Piano di evacuazione dell'edificio e le disposizioni per i lavoratori in caso di emergenza.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a) Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e i risultati sono pubblicati sul sito web al termine dell'anno scolastico.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero. Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.