

## CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO COMPRENSIVO DI FIUGGI



La **Carta dei Servizi** è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Nella presente Carta dei Servizi la Scuola enuncia le proprie scelte e la propria azione, fondate sul pieno rispetto dei principi ispiratori degli articoli 2, 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

La Scuola esplicita le scelte, le azioni, i criteri operativi, caratterizzanti la propria offerta formativa, negli allegati :

1. Piano dell'Offerta Formativa
2. Regolamento di Istituto (che integra il POF)
3. Regolamento di Disciplina

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**

ART.1 La scuola si impegna ad erogare il proprio servizio senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

ART.2 La scuola si impegna ad erogare il proprio servizio secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **REGOLARITA'**

ART.3 La scuola si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale e in occasione di Assemblee Sindacali, il Dirigente Scolastico provvede, nel rispetto degli art. 2 e 13 del CCNL, ad adottare le misure necessarie per ridurre il disagio nell'utenza.

#### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

ART.4 La Scuola si impegna a mettere in atto tutte le iniziative necessarie per un armonico inserimento nella comunità scolastica degli alunni in ingresso, con particolare riguardo agli alunni delle classi prime, agli alunni disabili, agli alunni di altra nazionalità e/o lingua.

#### **DIRITTO DI SCELTA - OBBLIGO SCOLASTICO - FREQUENZA**

ART.5 Le famiglie hanno il diritto di scegliere tra le diverse tipologie didattico-sperimentali attivate presso la scuola.

ART.6 La scuola si impegna ad attivare interventi di prevenzione e di contenimento dell'evasione dell'obbligo e della dispersione, ricercando una organica collaborazione con gli enti e le istituzioni coinvolte.

#### **PARTECIPAZIONE - EFFICIENZA - TRASPARENZA**

ART.7 Le istituzioni, il personale, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola. I loro comportamenti devono favorire la massima realizzazione degli standard generali del servizio.

ART.8 Eventuali modifiche dei principi adottati dalla presente Carta dei Servizi saranno approvate dalle medesime componenti e con le stesse procedure che hanno portato alla

sua stesura originaria.

ART.9 La scuola, in collaborazione con gli enti e le istituzioni, si impegna a favorire la realizzazione della funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

ART.10 La scuola, al fine di garantire la partecipazione dell'utenza, si impegna a semplificare le procedure e a fornire un'informazione completa e trasparente

ART.11 La scuola, al fine di garantire la massima efficienza ed efficacia dell'attività scolastica, si impegna ad improntare a criteri di flessibilità l'orario e l'organizzazione generale dei servizi.

## **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO-AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

ART.12 La scuola si impegna a promuovere e ad organizzare attività di aggiornamento e di formazione per tutto il personale scolastico e a favorire anche la partecipazione alle iniziative svolte da altri enti ed istituzioni, attraverso l'elaborazione di interventi organici. ART.13 La scuola, attraverso l'elaborazione della programmazione didattica ed educativa, sia individuale che collegiale, garantisce la formazione e lo sviluppo armonico della personalità dell'alunno e assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti.

## **PARTE PRIMA**

### **AREA DIDATTICA**

ART.14 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.

ART.15 La scuola, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, individua ed elabora specifici strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione. Nello specifico, si impegna a promuovere forme di collaborazione con la scuola di provenienza degli alunni e ad attivare forme di orientamento per l'accesso alle scuole superiori.

ART.16 Per la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola adotta come criteri guida la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

ART.17 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti della scuola, nel rispetto degli obiettivi formativi e dei percorsi personalizzati, si impegnano a tenere presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

ART.18 Nel rapporto con gli alunni i docenti della scuola si impegnano a colloquiare in modo pacato, evitando ogni forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Eventuali, se necessarie, forme di riprovazione sono tese solo e soltanto a fini educativi e comunque improntate all'assoluto rispetto della persona.

ART.19 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti: Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento di Istituto, Regolamento di Disciplina, quali strumenti di attuazione concreta dei principi stabiliti nella Carta.

### **Piano Dell'offerta Formativa**

ART.20 Il POF, documento costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola, definisce il piano organizzativo in funzione delle scelte educative e degli obiettivi formativi e stabilisce i criteri di utilizzazione delle risorse; esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

ART.21 Il POF è elaborato e deliberato annualmente, con la seguente procedura:

21.1 Il Consiglio di Istituto definisce gli indirizzi generali del POF, tenuto conto anche degli aspetti amministrativo - contabili

21.2 Il Collegio dei Docenti individua le commissioni e, sulla base del POF, identifica funzioni, competenze e requisiti delle FF.SS. I membri delle Commissioni e le FF.SS. hanno il compito di elaborare Progetti di Istituto conformi agli indirizzi generali del POF

21.3 Il Collegio dei Docenti, nel rispetto della normativa vigente, delibera annualmente il POF

21.4 Il Consiglio d'Istituto delibera l'adozione del POF

ART.22 Il POF nel corso dell'anno scolastico, può essere modificato ed integrato seguendo la medesima procedura osservata per la sua stesura originaria.

ART.23 Un estratto del POF viene consegnato alle famiglie prima dell'iscrizione ART.24 La copia integrale del Progetto, depositata presso l'Ufficio di Segreteria della scuola, può essere duplicata, a spese del richiedente, al costo di €. 0,05 a foglio

## PARTE SECONDA

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART.28 La scuola garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei propri servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione
- flessibilità degli orari

ART.29 La scuola si impegna a fissare e a pubblicare standard specifici dei propri servizi amministrativi nonché a garantirne l'osservanza e il rispetto.

ART.30 Gli standard adottati sono derogabili solo se il servizio è più favorevole per l'utenza.

ART.31 La scuola assicura l'erogazione dei servizi amministrativi di seguito elencati nel rispetto degli standard indicati:

1. la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata " *a vista* "
2. l'iscrizione è effettuata in un tempo massimo di *30 minuti*
3. il rilascio di certificati di iscrizione e di frequenza è effettuato entro il tempo massimo di *3 gg.*
4. il rilascio di certificati con votazioni e giudizi è effettuato entro *3 gg.*
5. il rilascio dei diplomi è effettuato " *a vista* "

ART.32 La scuola, compatibilmente con la propria dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

ART.33 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento sia secondo un orario comunicato con apposito avviso.

ART.34 La scuola assicura all'utente l'immediatezza della ricezione di richieste di informazioni via telefono e garantisce la chiarezza delle risposte da parte delle persone incaricate che pertanto dovranno comunicare il nome della scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

ART.35 Al fine di agevolare l'accesso alle informazioni, la scuola assicura appositi spazi e ben visibili, nei quali sono affissi:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti
- tabella dell'orario di lavoro del personale A.T.A.
- funzioni e dislocazione del personale A.T.A.
- organigramma degli uffici ( presidenza e servizi amministrativi )
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albo d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli alunni

ART.36 La scuola si impegna ad affiggere, al fine di assicurarne una adeguata pubblicizzazione, il Regolamento d'Istituto e il Regolamento di Disciplina

### **PARTE TERZA**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI**

ART.37 La scuola, assicura condizioni di igiene e sicurezza dell'ambiente scolastico tali da garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale

ART.38 L'applicazione del D.L.vo 81/2008 è assicurata dal Dirigente Scolastico che si avvale della collaborazione del Responsabile per la Sicurezza e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, nonché dei servizi preposti al Servizio di Prevenzione e Protezione.

### **PARTE QUARTA**

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

ART.39 I reclami devono essere espressi in forma scritta.

ART.40 Il Dirigente Scolastico assicura un'indagine completa ed imparziale in merito al reclamo e si impegna a rispondere all'utente non oltre quindici giorni.

Se il reclamo non è di competenza del Dirigente Scolastico, il medesimo si impegna a fornire al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario.

ART.41 Il Dirigente Scolastico si impegna a formulare annualmente una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti successivamente adottati e a darne comunicazione al Consiglio d'Istituto. Tale relazione viene inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'annoscolastico.

ART.42 La rilevazione viene effettuata mediante appositi questionari rivolti alle famiglie, appositamente predisposti dalla F.S. I questionari approvati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto, vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

ART.44 I dati elaborati dalla F.S. saranno consegnati ai membri di cui all'art.43

ART.4 Alla fine di ciascun anno scolastico, il Dirigente Scolastico redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene poi sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Delibera n.31 del Consiglio di Istituto 30-01-2017