



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

Istituto Comprensivo "Via P. A. Micheli"

Via P. A. Micheli, 21 00197 ROMA - 10° Distretto

Tel. 06 3221302 e Tel. Fax 06 32654258

E-mail rmic8d8001@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola è il documento attraverso il quale la scuola esplicita ai suoi utenti la sua azione al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione. Sul piano normativo, si basa sulla L.241/90 e successive modifiche e integrazioni. In ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Gli operatori dell'Istituto Comprensivo "Via P.A. Micheli" si impegnano a realizzare il diritto all'uguaglianza, ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, sia attraverso l'assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni, sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

Imparzialità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. In caso di variazione 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. 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.

Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico.

Diritto di scelta

E' diritto dell'utente scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico. I genitori hanno quindi la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto").

La presentazione della scuola avviene mediante incontri dei genitori degli alunni esordienti con Docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa.

Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

Partecipazione

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti, assicurando un atteggiamento di apertura, infatti istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Efficienza

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica

Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, accesso alla consultazione del P.O.F., della Carta dei servizi, dei progetti didattici.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il

figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc. ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

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

- ✓ un proprio sito web
- ✓ albo d'istituto
- ✓ tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- ✓ organigramma degli Organi Collegiali
- ✓ bacheche per l'informazione sindacale.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

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. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe e di Interclasse.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Il piano di aggiornamento e formazione viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

AREA DIDATTICA

Fattori Educativi

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle 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 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 e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative...
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita, dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte.

Orario delle lezioni

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

Vigilanza Alunni

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in classe cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca. Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe. Nel periodo della mensa e del dopomensa sono responsabili gli insegnanti appositamente designati.

Adempimenti in caso di infortuni

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; chiamare il 118 e accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

Somministrazione Medicinali

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori come da protocollo sanitario in uso presso l'Istituto.

D.L. 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. Lgs. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

Comunicazioni con i genitori

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia e per verificare che la cartella o lo zaino non contenga più del necessario. Le assenze degli alunni devono sempre essere giustificate; nella scuola secondaria di I grado si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

Visite Guidate

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti per l'attività scolastica. Vengono proposte all'assemblea di classe e approvate

dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Uffici

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un direttore e quattro assistenti amministrativi, garantisce:

- ✓ celerità delle procedure
- ✓ trasparenza
- ✓ disponibilità nei confronti dell'utenza
- ✓ tutela della privacy.

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- ✓ accoglienza
- ✓ gentilezza
- ✓ personalizzazione
- ✓ prontezza di risposta
- ✓ attenzione alle utenze particolari imparzialità.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- ✓ chiarezza e completezza di informazione
- ✓ celerità delle procedure amministrative
- ✓ trasparenza e affidabilità
- ✓ ascolto e orientamento dell'utenza
- ✓ gestione ottimale delle attese

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita l'accesso ai documenti depositati agli atti della Scuola. Il diritto di accesso alla documentazione è garantito nei termini delle norme vigenti: L. n° 241/90, nel rispetto del diritto alla riservatezza (L. n° 675/96 e D.Lgs.vo n.196/2003). Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), 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 massimo di cinque giorni lavorativi per tutte le tipologie di certificazione.

Modalità di comunicazione: L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, funziona secondo il seguente orario:

- AREA DIDATTICA: lunedì dalle ore 10:30 alle ore 12:30;
martedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30;
giovedì dalle ore 9:30 alle ore 11:30;
- AREA PERSONALE: martedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30;
giovedì dalle ore 11:30 alle ore 13:30;

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 la scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita).

degli alunni). In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.