

La pubblicazione della carta della qualità dei servizi è prevista dalla delibera CIVIT 105 del 2010.

## CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo " Raffaello Sanzio " di Falconara Marittima ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### 1. UGUAGLIANZA.

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

#### 2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità.

2.2 L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazioni delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 L'Istituto si impegna, con opportune ed adeguate iniziative 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 alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenzi negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono.

3.3 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

In particolare:

- Diritto all'istruzione e all'educazione;
- Diritto al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva;
- Diritto all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti, delle metodologie di insegnamento e sui criteri di scelta delle modalità di verifica e di valutazione;
- Diritto alla libertà d'espressione, di pensiero, di coscienza e di religione.

#### 4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

4.1 Il Personale direttivo, docente ed A.T.A, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

4.2 L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della

scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

4.3 L'Istituto si impegna altresì a favorire tutte le attività che prevengano la dispersione scolastica quali lo sportello di ascolto, l'educazione alla salute e gli interventi didattici, educativi, integrativi e complementari.

4.4 L'Istituto al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative (L.n.241/90, L..n.127/97, L.n.191/98) e didattiche ed un' informazione , su tutti gli aspetti organizzativi della vita della scuola, completa, puntuale e trasparente; tutela altresì il diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati (D.L.vo 196/2003).

4.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

4.6 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 definite dall'amministrazione.

## **5. LIBERTA ' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

5.1 La programmazione delle attività educative e didattiche attraverso il Piano dell'Offerta Formativa, pur nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, assicura la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

5.2 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.

## **PARTE I**

### **6. AREA DIDATTICA**

6.1 L'Istituto con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale docente ed ATA e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche 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.

6.2 L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Promuove altresì attività di accoglienza per gli alunni delle classi iniziali.

6.3 Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici l'Istituto " assume come criteri di riferimento la validità culturale e metodologica, la funzionalità educativa ed la convenienza economica con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

6.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, l'Istituto opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente sia corretti metodi di studio e sia la necessità di rispettare razionali tempi di apprendimento degli alunni.

6.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso all'apprendimento, usando opportune e pianificate metodologie di insegnamento, tali da garantire, durante le attività didattiche il coinvolgimento emotivo e motivazionale e gli interessi propri di ogni alunno,

organizzando i relativi processi su criteri il più possibile individualizzati.

6.6 L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione relativamente a tutti gli atti di natura didattica da essa prodotti.

In particolare:

#### A1- Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

Il P.O.F., elaborato dall'Istituto Comprensivo "Raffaello Sanzio", contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi della scuola.

In particolare, organizza l'uso delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero e di orientamento .

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Copia in formato ridotto ("poffino") viene consegnata alle famiglie all'atto della I iscrizione.

#### A2 Regolamento di Istituto (R.I.)

Il regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori , dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe e del Consiglio di Circolo o d'Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti;
- il regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/98;
- il regolamento sul diritto d'accesso agli atti amministrativi (L.n..241/90

#### A3 Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe, di interclasse e intersezione.

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe, di interclasse e di intersezione, delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno adeguando ad esso i processi di insegnamento/apprendimento.

E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

#### A4 Piano annuale delle attività del docente.

Il piano contiene i prerequisiti, gli obiettivi disciplinari, le metodologie, i sussidi didattici, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento.

Gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4 sono depositati entro il mese di Ottobre di ogni anno

scolastico presso la segreteria didattica di Istituto

**A5 Contratto formativo.**

Il contratto formativo è la dichiarazione, attraverso gli atti di cui ai punti A1, A2, A3, A4, dell'operato dell'Istituto nel suo rapporto di servizio con l'utenza. .

Esso si stabilisce tra il docente e l'allievo ma anche tra l'intero Consiglio di classe, gli studenti ed i genitori.

In particolare:

- l'allievo deve conoscere
- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curricolo;
- i criteri di valutazione scelti dai docenti;

il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa presente nel piano annuale delle attività;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione (esplicitare le valutazioni formative e sommative al fine di educare all'autovalutazione dell'allievo);
- comunicare le valutazioni delle prove scritte entro 10 gg. dall'effettuazione della verifica.

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa del Progetto di Istituto e del Consiglio di Classe;
- esprimere pareri e proposte agli Organi monocratici e Collegiali;
- collaborare alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

## **PARTE II**

### **7 SERVIZI AMMINISTRATIVI**

7.1 L'Istituto individua, fissandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure ;
- semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia;
- trasparenza;
- informatizzazione anche in rete dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici al contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze;
- competenza del personale;
- fruibilità e celerità nel diritto d'accesso agli atti amministrativi(L.n.241/90);
- la riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto per quanto e come previsto dal D.L.vo 196/2003 .

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

Standard specifici delle procedure

7.3 Le iscrizioni alle scuole dell'infanzia ed alle I classi delle scuole primarie e secondaria di I grado appartenenti all'Istituto si effettuano nei periodi stabiliti dal Ministero della pubblica istruzione presso la segreteria didattica. Tale comunicazione è data tramite avvisi nella città, direttamente nei plessi e sul sito Web dell'Istituto.

7.4 L'Istituto garantisce il pronto svolgimento della procedura di iscrizione in un massimo di

circa quindici minuti e compatibilmente con l'affluenza dei genitori.

7.5 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 giudizi.

7.6 Gli attestati finali e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti di classe, delegati dal Dirigente Scolastico presso le sedi delle rispettive scuole, dopo le operazioni di scrutinio finale e/o degli esami di Stato di licenza media.

7.7 Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio ed in particolare:

dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle ore 13,00

martedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

L'Ufficio di Segreteria, fermo restando per il personale l'obbligo di osservare l'orario di 36 ore settimanali, può restare chiuso nelle giornate prefestive in occasione della sospensione delle lezioni o nel solo pomeriggio nei periodi di chiusura delle lezioni.

Della eventuale chiusura pomeridiana e/o antimeridiana, sarà dato apposito avviso mediante affissione all'albo della Direzione.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti .

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico di norma tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,00, possibilmente su appuntamento telefonico. In casi gravi anche senza preavviso.

L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

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

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli uffici (Presidenza, vice presidenza, Direttore S.G.A.)
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ATA

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali; - bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso di ciascun plesso scolastico e presso gli uffici sono presenti gli operatori scolastici dell'Istituto in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **PARTE III**

#### **8 CONDIZIONI AMBIENTALI**

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

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

Il numero del personale collaboratore scolastico, compatibilmente con la dotazione organica assegnata dal Ministero della Pubblica Istruzione, deve essere adeguato al numero degli alunni e alle dimensioni di ciascun plesso.

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

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la

sicurezza interna ed esterna ai sensi della L.626/94.

8.2 In ogni plesso sono esposti i piani di evacuazione dell'edificio, così come sono fornite al personale ed agli alunni ogni informazione sulle procedure da seguire in caso di calamità.

## **PARTE IV**

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

9.1 Procedura dei reclami.

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti entro due giorni.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, ove appurato, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

9.2 Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

9.3 Valutazione del servizio amministrativo e didattico erogato.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e dei relativi standard, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sulla attività formativa della scuola che viene sottoposta alla attenzione del Consiglio di circolo o d'Istituto.

Falconara,

**IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO      IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

Prof.ssa Donatella Sartini