ISTITUTO COMPRENSIVO "B.BRIN" – TERNI

Scuola dell'Infanzia: S. Lucia - Stroncone - Terni Montessori
Scuola Primaria: Stroncone - Vascigliano - Terni Montessori
Scuola Secondaria di 1° grado: Sede Centrale – Succursale – Sez. Staccata Stroncone

Carta dei Servizi

- Che cos'è la Carta dei Servizi

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo IC BRIN
Essa contiene:
i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
i fattori di qualità dei servizi erogati
meccanismi di controllo del servizio offerto
le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.
La Carta dei Servizi è parte del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

La seguente carta dei servizi ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
Essa si compone di:

- 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

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l'utenza, la CdS fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

a) Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
b) Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
c) Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
d) Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio–economiche disagiate.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- a) I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- b) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- c) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- d) Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate: Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali. Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami. Vigilanza sugli studenti presenti a scuola. Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

- ## 3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

  a) L'accoglienza assume grande rilevanza soprattutto nei primi anni dei tre gradi di scuola. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- 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 le famiglie per condividere il percorso formativo dell'alunno;
- iniziative volte a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.

  b) Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità e/o BES. 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.

  c) Per gli alunni non di lingua italiana, la scuola predispone attività specifiche.

  d) 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

a) 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

a) Scuola, personale, docenti genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

b) 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.

c) La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente attraverso il sito web della scuola. Copia del Patto educativo di Corresponsabilità viene consegnata ogni anno alle famiglie dei nuovi iscritti

d) 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.

e) 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

a) Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il curricolo possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.

b) L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

c) 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

a) La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b) 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 di 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 percorso di apprendimento.

c) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

d) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare agli alunni tempi di studio non razionali.

e) Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.

f) La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto e Regolamento di disciplina degli alunni;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Programmazione Educativa e Didattica.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano 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. Integrato dal Regolamento d'istituto 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.
Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.
Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
Redazione entro il 31 Dicembre di ogni anno.
Pubblicizzazione mediante sito web e, in forma sintetica, all'atto di iscrizione.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto disciplina le norme relative a:

1. *Organi dell'Istituto*
2. *Edifici Scolastici*
3. *Infortuni Alunni e Personale / Somministrazione farmaci*
4. *Visite Guidate / Viaggi d'Istruzione*
5. *Organizzazione dei tre ordini di scuola: infanzia, primaria e secondaria*
6. *Diritti e Doveri degli studenti*
7. *Iscrizioni: criteri per la determinazione delle graduatorie di accesso alle classi Prime Infanzia, Primaria e Secondaria*
8. *Modalità di Comunicazione Scuola- Famiglia*

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda 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, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei 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".

Redazione entro il mese di Ottobre.
Pubblicizzazione mediante incontro con i genitori entro novembre di ogni anno.
Copia depositata presso la Segreteria

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa agli sportelli
- la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

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, e precisamente dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 09.00 e dalle 12.00 alle 13.30 ed il martedì dalle 14.30 alle 16.30. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
- La segreteria opera tutti i giorni con orario dalle 08.00 alle 14:00
- 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.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- a) Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli per la scuola dell'infanzia è effettuata "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. Per le iscrizioni al primo anno della scuola primaria e secondaria, che avvengono esclusivamente online, la scuola offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni, aperto dal lunedì al sabato nel normale orario di apertura al pubblico ed il martedì dalle 14.30 alle 16.30.
- b) 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.)
- c) Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- d) I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

- e) Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:

La scuola predispone in spazi ben visibili:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario del personale amministrativo ed ausiliario);
- Organigramma degli Uffici ;
- Albi d'Istituto.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Sito web
- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca del personale docente ed A.T.A.

- g) 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.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

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 impegna a migliorare il servizio scolastico attraverso questionari per monitoraggio di alcuni fattori di qualità. 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 la possibilità di formulare delle proposte.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente carta dei servizi è pubblicizzata sul sito dell'istituto.