

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## CARTA DEI SERVIZI

### ❖ **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali del servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale dell'Istituto Comprensivo di Tito, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

### ❖ **PARTE I**

#### • **Principi fondamentali**

Nel rispetto dei principi sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione, la scuola garantisce i diritti di tutte le componenti presenti al suo interno e il diritto ad un'istruzione libera, democratica e aperta a tutti.

#### • **Uguaglianza**

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.

#### • **Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### • **Accoglienza e integrazione**

La scuola s'impegna, con azioni opportune e atteggiamenti adeguati 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 d'ingresso alle sezioni/classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di BES e di svantaggio

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

#### • **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La frequenza degli studenti è obbligatoria per l'intero orario giornaliero e settimanale delle attività didattiche previsto nei singoli plessi.

- **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la 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.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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.

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.

- **Libertà d'insegnamento**

La libertà d'insegnamento non deve configurarsi come arbitrio, ma muoversi entro i confini delle Indicazioni Nazionali e del diritto, tenendo conto delle scienze dell'educazione e di tutti i principi e le finalità contenuti nel P.T.O.F.

I docenti che operano nella classe/sezione sono a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari, con pari diritti e doveri.

- **Aggiornamento professionale**

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto, un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'amministrazione, al fine di migliorare la qualità professionale del servizio offerto.

Le iniziative di aggiornamento si svolgono, ordinariamente, al di fuori dell'orario di servizio.

Il personale può fruire, nel corso dell'anno, di 5 giorni di esonero dal servizio per la partecipazione ad iniziative di aggiornamento riconosciute dall'amministrazione.

L'istituto s'impegna a programmare e realizzare ogni anno iniziative proprie di aggiornamento, tenendo conto sia delle esigenze espresse dal personale, sia delle priorità legate alla normativa vigente, compatibilmente con i fondi disponibili.

## **PARTE II**

- **Area didattica**

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.

La scuola s'impegna a garantirne l'adeguatezza 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 i 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 educativa e didattica 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, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Interclasse o di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Nel rapporto con gli alunni, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La scuola pubblicizza le scelte organizzative, educative, formative e culturali, tramite il sito web [www.ictito.eu](http://www.ictito.eu).

### ❖ PARTE III

#### • **Servizi amministrativi Qualità dei servizi**

Il personale di segreteria deve garantire la massima sollecitudine nel disbrigo delle pratiche evitando inutili tempi di attesa all'utenza.

Qualsiasi pratica che non richieda ricerche di archivio laboriose o istruttorie particolari, verrà definita alla presenza dell'interessato o al massimo nell'arco di 3 giorni.

I tempi di attesa dell'utenza saranno ridotti all'indispensabile e saranno determinati unicamente dall'afflusso del pubblico.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, le mattine dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 9.30, dalle 12.30 alle 13.30 e nei pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Il personale garantirà la massima trasparenza nella trattazione e nella definizione delle pratiche.

Per l'accesso agli atti amministrativi non coperti da riservatezza, si applicano le normative previste dalla Legge 241/90, che prevede la presentazione di una richiesta scritta, a cui l'amministrazione è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

Il personale di segreteria fornisce il supporto necessario alle famiglie per le iscrizioni cartacee e on - line.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazione e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili on-line e, in caso di espressa richiesta, stampati e consegnati alle famiglie.

L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome della scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

L'istituto dispone come previsto dalla normativa vigente di una casella di posta certificata [pzic86300a@pec.istruzione.it](mailto:pzic86300a@pec.istruzione.it); di una casella di posta elettronica istituzionale [pzic86300a@istruzione.it](mailto:pzic86300a@istruzione.it); di un sito web [www.ictito.eu](http://www.ictito.eu).

I collaboratori scolastici in servizio presso l'ingresso e gli uffici di segreteria devono essere in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

### ❖ **PARTE III**

#### • **Condizioni ambientali della scuola**

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri.

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

Il personale ausiliario, specie nella Scuola dell'Infanzia e Primaria, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola s'impegna 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.

### ❖ **PARTE IV**

#### • **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

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

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

I reclami rivolti all'operato dei docenti devono essere presentati, in prima istanza, ai diretti interessati.

Solo nel caso di mancato accordo o di assoluta mancanza di dialogo fra le parti, il reclamo verrà presentato al Dirigente Scolastico.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, se necessario o espressamente richiesto, in forma scritta con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

#### • **Valutazione del servizio**

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

L'istituto procederà con un campione significativo per ogni ordine di scuola e per ogni plesso.

I questionari, rigorosamente anonimi, devono vertere su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Al termine di ciascun anno scolastico, il Dirigente Scolastico redige una relazione che evidenzia i dati emersi dall'analisi delle risposte raccolte.

Il Dirigente nella sua relazione annuale al Consiglio d'Istituto, sull'attività formativa generale della scuola, fornirà i dati completi emersi dall'autoanalisi, finalizzata al miglioramento continuo del servizio erogato.

## ❖ **PARTE V**

### • **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'Istituto o per sopravvenute disposizioni normative.

Il presente documento è stato approvato nella seduta del Collegio dei Docenti del 25/10/2019 e adottato dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 29 ottobre 2019.