



Istituto Comprensivo Statale di Diso

Scuola dell' Infanzia – Scuola Primaria – Scuola Secondaria di 1° grado

Via Roma n.69, fraz. Marittima - 73030 Diso (Lecce)

Sedi: Andrano - Castiglione - Castro - Diso - Marittima

c.m.: LEIC8AP00X - c.f.: 92025260750 tel.: 0836922368 - mail: leic8ap00x@istruzione.it – pec: leic8ap00x@pec.istruzione.it

sito web: www.icdiso.gov.it

Carta dei servizi scolastici

Approvata dal Collegio Docenti il 23 ottobre 2014 con delibera n. 14
Adottata dal Consiglio di Istituto il 24 ottobre 2014 con delibera n. 21

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 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. Imparzialità e regolarità

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

2.2. 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.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni 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.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni con bisogni educativi speciali, agli alunni non italo-foni, a eventuali degenti negli ospedali, agli alunni in situazione di handicap.

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

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. 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.).

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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.

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, 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.

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

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

5.3. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5. 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.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1. La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici e delle linee guida fissate dai docenti nel *Piano dell'offerta formativa*.

6.2. 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

7. Area didattica

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, 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 adottano, 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.

7.4. 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 agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o agli apprendimenti informali.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, 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.

7.6. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- *Piano dell'offerta formativa*

“È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia” (DPR 275/1999, art. 3). Elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali indicati dal Consiglio di Istituto, il *Piano dell'offerta formativa* è adottato dal Consiglio di Istituto e reso pubblico tramite affissione al sito della scuola. Al momento dell'iscrizione è reso noto alle famiglie.

- *Regolamento di Istituto*

È il testo che regola la vita scolastica, l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività. Comprende le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- criteri per la formazione delle classi;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione scuola-famiglia;
- sanzioni disciplinari.

Deliberato dal Consiglio di Istituto, il *Regolamento* è pubblicato al sito della scuola.

- *Programmazione educativa e didattica*

In coerenza con il POF, la programmazione progetta i percorsi formativi correlati alle finalità educative generali e delinea il percorso formativo delle classi o di singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento dei traguardi di sviluppo delle competenze previsti dalle *Indicazioni nazionali*. È 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*.

Elaborata nei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe, la *Programmazione* è illustrata alle famiglie in specifiche assemblee.

- *Patto educativo di corresponsabilità*

Costituisce una formalizzazione del rapporto di corresponsabilità formativa tra scuola e famiglia e mira alla condivisione degli obiettivi educativi. Il patto educativo di corresponsabilità è illustrato alle famiglie in specifiche assemblee, viene simbolicamente sottoscritto da alunni, genitori e dirigente scolastico ed è pubblicato al sito della scuola.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- garanzia del rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati.

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

8.3. Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini per le iscrizioni; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla specifica circolare ministeriale.

8.4. L'ufficio di segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

8.5. Le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

8.6. I documenti e gli attestati sono consegnati previa richiesta agli interessati. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/1990.

8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8. Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo i seguenti orari:

- al mattino, tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 13.30;
- al pomeriggio, il martedì e il giovedì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico il martedì e il venerdì, dalle ore 10.30 alle ore 12.30, previo appuntamento.

8.9. 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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.10. L'informazione è garantita attraverso il sito istituzionale, che, in ottemperanza alla normativa vigente, comprende al suo interno le sezioni "Comunicazione istituzionale", "Servizi online", "Amministrazione trasparente" e "Pubblicità legale".

Tutti gli avvisi sono pubblicati nella "Bacheca" del sito. La Scuola, inoltre, cura la comunicazione con le famiglie attraverso il diario degli alunni e la distribuzione di avvisi scritti.

I docenti di scuola secondaria di 1° grado ricevono i genitori nell'ora di ricevimento settimanale prefissata, previo appuntamento. I docenti di scuola primaria ricevono i genitori, previo appuntamento, il giovedì dalle 16.30 alle 17.30 presso la sede centrale di Marittima. I docenti di Scuola dell'Infanzia ricevono i genitori tutti i giorni, nelle rispettive sedi, previo appuntamento.

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

PARTE III

9. Condizioni ambientali della Scuola

9.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2. La scuola si impegna a sensibilizzare gli enti locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale) e la rimozione delle barriere architettoniche.

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di evacuazione in caso di emergenza.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il dirigente scolastico risponde con celerità, e comunque entro trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Le questioni relative al servizio mensa e al trasporto sono comunicate agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

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

Alla fine di ciascun anno scolastico, i docenti incaricati di funzione strumentale presentano al Collegio dei Docenti una relazione sull'attività della scuola nei diversi ambiti di attuazione del piano dell'offerta formativa e di realizzazione dei servizi per l'utenza.