

Sommario

Introduzione	3
Principi fondamentali	4
UGUAGLIANZA.....	4
IMPARZIALITA' E REGOLARITA'	4
ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.....	4
PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA	5
LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	6
Nei riguardi dei docenti	6
Nell'ambito dei servizi amministrativi.....	6
Parte I - Area DIDATTICA	8
A) CONTINUITÀ EDUCATIVA - ORIENTAMENTO – LIBRI DI TESTO – COMPITI A CASA – AMBITO RELAZIONALE.....	8
B) IL CONTRATTO FORMATIVO È UN PATTO TRA DOCENTE, ALUNNO E FAMIGLIA CHE IMPLICA:	10
Parte II - SERVIZI AMMINISTRATIVI	11
RILASCIO DEI CERTIFICATI.....	11
SPAZI PER L'INFORMAZIONE.....	11
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	11
Parte III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	11
Parte IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	12

Introduzione

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, si definisce la seguente **Carta dei Servizi**, documento che esplicita i **servizi offerti dalla scuola** sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

La **Carta dei Servizi** ha come fonte di **ispirazione fondamentale** alcuni degli articoli della **Costituzione Italiana**. I riferimenti normativi vanno individuati nella **direttiva n. 254 del 21 luglio 1995** e nel **D.P.C.M. 7 giugno 1995**. Essa esprime i **vincoli** e gli **obiettivi** che l'Istituto Comprensivo di Boville Ernica definisce nel rapporto con i propri utenti (alunni e famiglie): è lo **Statuto** che vincola l'amministrazione di fronte al cittadino con la dichiarazione dei propri obiettivi.

Al fine di migliorare l'organizzazione dell'attività educativa ed il rapporto con l'utenza, l'Istituto Comprensivo fa propri i **principi fondamentali** di **uguaglianza** ed **imparzialità**. Auspica inoltre il controllo sulla **qualità dei servizi** da parte degli organi preposti consapevoli che il controllo e la valutazione svolti in autonomia sono gli unici fattori capaci di migliorare concretamente la qualità del servizio.

La **Carta dei Servizi** deve rispondere ai seguenti requisiti:

- chiarezza e leggibilità;
- coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accesso;

L'obiettivo di fondo è **garantire all'utenza un'informazione completa sugli standard di qualità delle prestazioni**, mettendo gli utenti in condizione di controllare la **qualità del servizio** e, all'occorrenza, di sporgere reclamo.

Il **Consiglio d'Istituto**, il **Collegio dei Docenti**, le componenti tutte dell'Istituto Comprensivo "Boville Ernica" elaborano ed approvano la presente "**Carta dei Servizi della Scuola**".

Principi fondamentali

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.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Per gli alunni disabili, la diversità socioculturale e/o linguistica e/o religiosa, la deprivazione socioculturale, il disagio psicologico, i deficit di apprendimento non riconoscibili con diagnosi funzionale, la scuola elabora il Piano Educativo Individualizzato, attua percorsi individualizzati, si avvale di un appoggio qualificato esterno (servizi sociali e Centro Salute mentale e riabilitazione età evolutiva ASL Frosinone"), predispone nuovi strumenti di rilevazione del disagio, prevede orari scolastici flessibili, organizza un programma di attività alternativo all'insegnamento della religione cattolica.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti 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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Tutti i docenti intendono agire secondo criteri di obiettività ed equità nella formazione delle classi, nell'adozione di criteri oggettivi per la valutazione, nel fissare l'orario e l'organizzazione del servizio del personale docente e non docente.

Nelle norme vigenti, la continuità viene considerata il criterio prioritario nell'assegnazione delle classi (delibere del Collegio Docenti).

Gli strumenti già in dotazione della scuola che assicurano la continuità sono:

- i verbali dei consigli di classe,
- la relazione finale del consiglio di classe,
- le relazioni finali disciplinari.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola s' impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'inclusione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

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

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, EFFICACIA, TRASPARENZA

Tutto il personale dell'Istituzione e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", 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.

L'istituzione scolastica ed il Comune, 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.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa; l'Istituto garantisce l'apertura pomeridiana della segreteria, il razionale utilizzo delle ore di lavoro del personale ATA e si impegna in attività di raccordo con le altre scuole ed Enti territoriali.

La scuola garantisce all'utenza una corretta informazione attraverso il Piano dell'Offerta Formativa, le progettazioni disciplinari e dei consigli di classe, i colloqui individuali e la carta dei servizi.

Al fine di garantire la massima trasparenza, i giudizi espressi a seguito di correzione di compiti ed interrogazioni sono consultabili sul **registro elettronico**.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione, e sono visionabili anche sul sito della scuola e sul registro elettronico
- i verbali delle riunioni sono depositati in Segreteria e sono disponibili per eventuali consultazioni solo su richiesta di accesso agli atti;
- le progettazioni educative didattiche vengono consegnate su richiesta. Il PTOF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

I genitori partecipano e collaborano in un clima di fiducia e di dialogo alla vita scolastica attraverso gli organi collegiali e le assemblee.

L'Istituto è impegnato ad assicurare il massimo sostegno alle attività extrascolastiche riconoscendone il valore complementare ed integrativo ai processi formativi attivati dalla scuola. Attraverso i canali scolastici possono essere diffusi, previa autorizzazione del dirigente scolastico e senza altre particolari formalità, comunicati intesi a portare a conoscenza degli alunni e delle famiglie le iniziative formative extrascolastiche, con esclusione di quelle a carattere puramente commerciale o di propaganda dei partiti e delle forze politiche.

La concessione dei locali scolastici ad associazioni sportive, ai sensi delle leggi vigenti, è effettuata dall'Amministrazione Comunale, previo parere favorevole del Consiglio di Istituto e sempre fatte

salve le esigenze prioritarie della scuola e le garanzie di tutela dell'igiene e della pulizia dei locali, nonché della integrità delle attrezzature scolastiche.

Per la migliore regolamentazione di questi rapporti tra scuola ed extrascuola, l'istituzione Scolastica è impegnata alla stipula di specifiche convenzioni con gli Enti Locali.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione dell'azione educativa e dell'attività didattica assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nonché il diritto all'apprendimento dell'alunno e garantiscono la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità educative e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. La progettazione 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, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo. 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.

Il proseguimento degli studi superiori viene incoraggiato e guidato attraverso l'attività di orientamento i cui obiettivi sono la formazione della personalità e l'acquisizione della capacità di scelta. Nel passaggio dalla scuola Secondaria di 1° grado a quella di 2° grado verrà trasmessa all'Istituto di arrivo tutta la documentazione utile a delineare la personalità e la situazione scolastica dell'alunno.

Nei riguardi dei docenti

- **RISPETTO DELLA LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO** dei docenti a garanzia della formazione e dello sviluppo armonico della personalità dell'alunno mediante la realizzazione degli obiettivi formativi generali e specifici.
- **PROMOZIONE DELL'AGGIORNAMENTO** anche mediante iniziative interne alla scuola, per tutte le sue componenti, in quanto funzionali alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità.
- **MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO SCOLASTICO** da verificare, valutare, autovalutare attraverso procedure di rilevazioni dei dati interni (autovalutazione) ed esterni (Invalsi).

Nell'ambito dei servizi amministrativi

ADEGUAMENTO ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA: mediante semplificazione e trasparenza delle procedure, chiarezza dell'informazione e flessibilità negli orari di apertura al pubblico.

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 e informatizzazione dei servizi di segreteria.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti, in orario di apertura al pubblico della segreteria.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi nel più breve tempo possibile dalla consegna delle domande.

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.

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Dirigente scolastico, il primo collaboratore, il secondo collaboratore ed il Dirigente Amministrativo ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo l'orario comunicato nel documento "Piano dell'offerta formativa".

Ciascun plesso dell'Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti: orario degli impegni di lavoro dei dipendenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo, A.T.A.), organigramma degli organi collegiali ed organico di tutto il personale.

All'ingresso di ogni segmento scolastico di Boville Ernica sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione e pubblicazione sul sito web istituzionale.

Parte I - Area DIDATTICA

L'Istituto esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). Il PTOF è approvato dal Collegio dei Docenti e viene adottato dal Consiglio di Istituto. Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire

A) CONTINUITÀ EDUCATIVA - ORIENTAMENTO – LIBRI DI TESTO – COMPITI A CASA – AMBITO RELAZIONALE

La scuola al fine del raggiungimento delle finalità istituzionali si assume:

- la responsabilità della qualità delle attività educative, garantendone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni;
- l'impegno a costruire momenti di continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione. Inoltre assicura nel rispetto delle esigenze espresse dalla programmazione didattica dei consigli di classe e dopo aver sentito i genitori nelle assemblee di classe:
- criteri di validità culturale e funzionalità educativa nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici;
- adeguata organizzazione per consentire un'equa distribuzione giornaliera di testi e quaderni da portare a scuola;
- rispetto delle esigenze didattiche, da temperarsi con il diritto del ragazzo al tempo libero al gioco, alle attività sportive ed extra-scolastiche;
- elaborazione, adozione e pubblicazione del PTOF contenente le scelte educative, organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse della scuola, e in questo senso comprensiva della Programmazione educativa.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola attraverso uno scambio di informazioni sugli alunni, sui programmi svolti, sui criteri di valutazione e un confronto sui metodi utilizzati.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Gli insegnanti avranno particolare cura di individuare situazioni che consentano l'equa distribuzione nei giorni della settimana delle necessità di testi e materiali didattici da portare a scuola. A titolo

indicativo e sulla scorta delle rilevazioni degli esperti del settore si segnala che il peso ideale per zaino o cartella scolastica non dovrebbe superare 1/5 del peso corporeo individuale.

Il Consiglio d'istituto è unanime nel ritenere che il lavoro a casa non debba consistere in lunghe e noiose esercitazioni, ma debba limitarsi, di solito, ad un momento di riflessione personale e di sistemazione di quanto appreso.

Fermo restando questa finalizzazione valgono comunque come principi generali:

- compiti scritti, impegni di studio e di ricerca devono occupare una quota limitata del tempo libero degli alunni che devono essere messi in condizione di esercitare il loro diritto al gioco, allo svago, ovvero a svolgere attività sportive, ricreative, integrative di libera scelta;
- i genitori sono tenuti, in una prospettiva di collaborazione educativa con la scuola, a controllare quotidianamente che l'alunno assolva i propri obblighi in materia di compiti e di studio a casa e a sorvegliare quotidianamente che predisponga tutti gli strumenti e i materiali necessari per la mattina successiva.
- L'azione di controllo non deve però tramutarsi in azione sostitutiva dell'impegno e della responsabilità dell'alunno. In particolare di fronte a difficoltà di comprensione e di esecuzione di un compito da parte di ogni alunno è bene incitarlo a segnalare tale difficoltà all'insegnante;
- gli insegnanti sono tenuti a controllare i compiti, anche per dare soddisfazione ai ragazzi dell'impegno sostenuto;
- i compiti, di norma, non si assegnano per i giorni successivi al rientro pomeridiano. E' auspicabile comunque che vengano assegnati in tempi anticipati anche per abituare gli alunni gradualmente all'auto/organizzazione dei propri carichi di lavoro;
- i compiti, le ricerche e gli argomenti di studio devono riguardare argomenti già trattati a scuola o per i quali gli alunni siano già in possesso di tutti gli elementi utili.

Nel rapporto con gli alunni, gli insegnanti privilegeranno un approccio persuasivo, ricorrendo, raramente, ai rimproveri severi ed evitando le punizioni umilianti.

Le note sul libretto scolastico personale, sul diario e sul registro costituiscono soltanto un richiamo promemoria per l'alunno e la famiglia, in relazione ai suoi doveri scolastici o alla richiesta di collaborazione. E' opportuno, in presenza di frequenti mancanze nei doveri scolastici, convocare subito la famiglia. Tale comportamento non esime il Consiglio di Classe o di Interclasse dal prendere in considerazione il problema e suggerire risposte educativo/didattiche, concordate da parte dei docenti. Non vengono prese in considerazione proposte di sanzioni disciplinari in assenza di interventi educativi propositivi da parte del Consiglio di Classe/ Interclasse.

Non è consentito ricorrere a punizioni che rinforzano la demotivazione, creano in classe un clima di tensione, limitando maggiormente la motivazione allo studio.

Le regole sono fatte per essere rispettate per cui la conseguenza di un'infrazione commessa deve essere proporzionata alla sua gravità. Quando le regole sono rispettate occorre gratificare lo studente.

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

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto di Corresponsabilità Scuola-Famiglia;
- Statuto degli studenti e delle studentesse;
- Progettazione Didattica Annuale

B) IL CONTRATTO FORMATIVO È UN PATTO TRA DOCENTE, ALUNNO E FAMIGLIA CHE IMPLICA:

per l'alunno:

- la conoscenza degli obiettivi educativo/didattici fissati dal docente;
- la conoscenza delle tecniche di misurazione e dei criteri di valutazione;
- la conoscenza delle regole di comportamento e delle relative sanzioni disciplinari;
- la conoscenza delle attività formative;
- la conoscenza dei metodi per uno studio efficace;
- la conoscenza degli interventi di recupero.

per il docente

- la presentazione del suo progetto educativo/didattico;
- la presentazione del proprio sistema di valutazione;
- la presentazione delle strategie di recupero;
- la presentazione delle attività per il clima di classe;
- la presentazione delle iniziative formative

per il genitore

- la conoscenza del Piano dell'Offerta Formativa della scuola;
- la conoscenza del profilo scolastico del proprio figlio;
- la conoscenza dei materiali di verifica/valutazione;
- la conoscenza della motivazione del successo / insuccesso scolastico del figlio;
- la conoscenza delle iniziative di recupero;
- la conoscenza di tutti i documenti scolastici, su richiesta (L. 241/90).

Parte II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi si uniformano ai principi della qualità dell'efficienza e dell'efficacia nell'erogazione del servizio stesso, in particolare per quanto riguarda la celerità delle procedure, la trasparenza degli atti amministrativi, i tempi di attesa del pubblico anche mediante la graduale informatizzazione degli uffici di segreteria e la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

RILASCIO DEI CERTIFICATI

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria entro il tempo massimo di cinque giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni o giudizi o certificati sostitutivi del diploma.

I diplomi di licenza della Secondaria di I° grado, saranno disponibili dopo la consegna dei modelli da parte dell'Ufficio Scolastico Provinciale e tutti gli adempimenti previsti, e potranno essere ritirati dagli alunni, dai genitori o persone da loro delegate.

La data di inizio della consegna sarà affissa nell'apposito spazio predisposto per l'informazione.

SPAZI PER L'INFORMAZIONE

Tutte le comunicazioni ufficiali verranno effettuate per mezzo del sito istituzionale all'interno della sezione **Pubblicità Legale**. Inoltre, nell'atrio della scuola, sede dell'ufficio del Dirigente, è allestito un apposito spazio informativo per l'utenza dove verranno esposti i seguenti documenti:

- l'orario del servizio di lavoro dei dipendenti;
- gli eletti negli organi collegiali;
- l'organico del personale (amministrativi, ausiliari, docenti);
- le delibere del Consiglio d'Istituto.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Ricevimento del pubblico e del personale scolastico:

Il Dirigente Scolastico riceve l'utenza interna ed esterna:

- Il mercoledì dalle ore 11.00 alle 13:30

UFFICI DI SEGRETERIA

L'orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria è previsto tutti i giorni, dalle ore 11:00 alle 13:00. Nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì, dalle 15:00 alle 16:00

Si prega di rispettare i suddetti orari, diversamente diventerebbe impossibile assolvere a tutti i numerosi impegni quotidiani di organizzazione, di coordinamento e di ufficio.

Parte III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

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

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

Parte IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e via fax e devono contenere generalità e indirizzo del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora lo stesso non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La presente Carta dei Servizi verrà esposta, in via permanente, all'albo della scuola ed ogni sua integrazione e/o variazione sarà deliberata dal Consiglio di Istituto.