



ISTITUTO COMPRENSIVO
"ALDO MANUZIO"

Latina

CARTA DEI SERVIZI



PREMESSA

La presente Carta dei Servizi illustra i principi, i criteri e le regole generali che sono a fondamento del servizio offerto da questo Istituto Comprensivo:

- a) i principi fondamentali ai quali si ispira l'attività del nostro Istituto;
- b) i fattori di qualità che costituiscono i punti di riferimento per gli operatori di questa istituzione scolastica;
- c) gli obiettivi che, sulla base dei fattori di qualità, sono perseguiti nell'erogazione del servizio nelle sue diverse articolazioni;
- d) le procedure che gli utenti possono utilizzare per segnalare eventuali disfunzioni;
- e) le modalità e gli strumenti che si utilizzano per controllare e verificare l'attività svolta, al fine di acquisire elementi per la progettazione del miglioramento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il nostro Istituto garantisce a tutti gli alunni pari opportunità formative, senza alcuna discriminazione di sesso, religione, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche .

2. REGOLARITÀ

Il nostro Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative e didattiche. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la Scuola informa tempestivamente i genitori tramite gli alunni, con comunicazione scritta, sui servizi assicurati.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1. Tutti gli operatori dell'Istituto si impegnano, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni, a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e l'integrazione nella sezione/classe, con particolare riguardo a coloro che presentano disabilità e agli stranieri.

3.2. Gli alunni con disabilità seguono una programmazione personalizzata, elaborata dal Gruppo di Lavoro Operativo per l'Integrazione scolastica, e partecipano alle attività di sezione/classe, nonché, se necessario, ad attività svolte secondo articolazioni più flessibili delle sezioni o del gruppo classe.

3.3. Gli alunni stranieri con insufficiente conoscenza della lingua italiana e iscritti alla Scuola Primaria e alla Scuola Secondaria di Primo grado, svolgeranno, per il tempo necessario, attività individualizzate, finalizzate all'apprendimento della lingua, anche con gruppi di alunni appartenenti ad altre classi.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. Questo Istituto garantisce il diritto di scelta dell'utenza nei limiti della capienza obiettiva degli edifici. Nel caso di eccedenza nelle domande di iscrizione, il criterio prioritario per l'ammissione è costituito dalla residenza nel territorio comunale. Per la Scuola dell'Infanzia, in subordine la precedenza è stabilita in presenza dei seguenti ulteriori criteri:

- a) bambini in lista d'attesa nell'anno scolastico precedente, residenti o domiciliati nel territorio della scuola richiesta.
- b) bambini con disabilità;
- c) bambini di età maggiore;
- d) bambini con un solo genitore;
- e) bambini con entrambi i genitori che lavorano;
- f) bambini con fratelli frequentanti questo Istituto.

4.2. La presenza degli alunni alle lezioni ed a tutte le attività curriculari programmate è obbligatoria. I genitori hanno il dovere di favorire in ogni modo l'assiduità nella presenza a scuola dei propri figli e di limitare al minimo indispensabile le assenze degli stessi, provvedendo a giustificarle come previsto dal Regolamento d'Istituto.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1. Nello svolgimento dei suoi compiti istituzionali, il nostro Istituto utilizza tutte le competenze professionali presenti al suo interno e collabora con le famiglie e le altre istituzioni presenti sul territorio per un ulteriore arricchimento dell'offerta formativa, anche in orario extrascolastico.

5.2. Per favorire una migliore partecipazione, fornisce un'informazione chiara e completa, assicura efficacia, flessibilità e trasparenza nell'attività didattica, nell'organizzazione dei servizi amministrativi e nell'offerta formativa integrata.

5.3. Per le medesime finalità il nostro Istituto garantisce l'attuazione di corsi di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La libertà di insegnamento, che trova il suo fondamento nella Costituzione Italiana, è intesa quale autonomia didattica e libera espressione culturale del docente. Essa si esplica nella programmazione, redatta nel rispetto delle finalità generali, dei compiti e degli obiettivi prescritti dalle INDICAZIONI NAZIONALI e nell'ambito degli obiettivi della programmazione educativa adottata dal Collegio dei Docenti.

6.2. Il personale scolastico si impegna a migliorare la propria professionalità attraverso la partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento deliberate dai competenti Organi Collegiali, nel quadro delle linee di indirizzo stabilite dalla normativa vigente.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

7.1. Questo Istituto espleta il proprio compito istituzionale e si impegna a garantire la qualità del servizio scolastico, attraverso l'elaborazione di percorsi educativi e didattici coerenti con i vigenti Documenti Programmatici Nazionali e nel rispetto delle specificità culturali del territorio, utilizzando tutte le componenti professionali presenti al suo interno, le collaborazioni offerte dai genitori e il supporto di Enti ed Istituzioni preposti o interessati al dialogo educativo.

Particolare attenzione è data alle esigenze culturali e formative degli alunni, ai diversi bisogni e stili individuali d'apprendimento.

7.2. Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, questo Istituto realizza la continuità educativa nelle dimensioni orizzontale e verticale.

La continuità orizzontale si attua mediante la condivisione del progetto didattico ed educativo dei docenti, il raccordo con le famiglie e con i soggetti che operano nel territorio. Essa ha l'obiettivo di adottare scelte condivise in ordine alla formazione globale degli alunni.

La continuità verticale si realizza attraverso il raccordo tra i vari gradi di istruzione scolastica, a livello pedagogico, curricolare e organizzativo, secondo le modalità previste nel Piano dell'Offerta Formativa.

7.3. Gli insegnanti, a supporto della loro attività, possono scegliere libri di testo e strumentazioni didattiche che tengano presenti:

- validità culturale del testo;
- metodologia del docente;
- linguaggio utilizzato in rapporto all'età degli alunni;
- rispondenza alle esigenze degli alunni.

Nel caso in cui i docenti intendano affiancare ai testi scolastici quaderni operativi o altri testi integrativi, la cui spesa sia a carico degli alunni, occorre la preventiva autorizzazione dei loro genitori.

7.4. Per venire incontro alle esigenze economiche delle famiglie e favorire l'inclusione degli alunni, l'Istituto concede agli studenti della Scuola Secondaria di Primo grado, in relazione ai fondi disponibili e alla documentazione presentata (ISEE), i libri di testo in comodato d'uso gratuito.

7.5. Questo Istituto programma un'equa distribuzione delle discipline nell'arco della settimana. I docenti assegnano i compiti a casa rispettando il diritto dell'alunno ad avere, nelle ore extrascolastiche, un tempo adeguato da dedicare al gioco e ad altri interessi. Pertanto si attengono ai seguenti criteri:

- i compiti da svolgere a casa sono intesi come momento di riflessione personale su argomenti già svolti in classe, quindi già spiegati e conosciuti dagli alunni;
- nella consegna sono indicati anche il metodo di studio e l'organizzazione del lavoro.

7.6. Gli insegnanti non ricorrono a minacce di punizioni mortificanti, né a forme di intimidazione, ma si rivolgono agli allievi in modo pacato e teso al convincimento.

7.7. Questo Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicizzazione e l'aggiornamento periodico dei seguenti documenti:

7.7.1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA, che contiene le scelte educative, curricolari, organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse. Esso viene aggiornato ogni anno.

Costituiscono parte integrante del Piano dell' Offerta Formativa :

- **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA**, elaborata ed approvata dai team di sezione/classe e dai Consigli di Classe che delinea il percorso formativo degli alunni, con particolare riferimento ai diversi campi d'esperienza, ambiti disciplinari o discipline, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativo-didattiche previste per ciascun grado di Scuola. Viene redatta entro il 31 ottobre di ogni anno ed 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*.
- **CONTRATTO FORMATIVO**, inteso come dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della nostra Scuola .
Esso si stabilisce in primo luogo tra gli insegnanti, gli alunni e i genitori, ma si esplica a più livelli :
 - A) tra gli insegnanti, gli alunni e i loro genitori;
 - B) tra gli insegnanti assegnati al medesimo gruppo classe/sezione;
 - C) all'interno dell'Istituto e dei Plessi;
 - D) con l'Ente Locale;
 - E) con le Associazioni e le Istituzioni del Territorio

A) Tra gli insegnanti, gli alunni e i loro genitori (si veda il Patto Educativo di Corresponsabilità inserito nel Regolamento)

Gli insegnanti:

- programmano l'attività educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di una sostanziale equivalenza di risultati;
- esprimono la propria offerta formativa illustrando ai genitori la programmazione educativo-didattica durante il primo incontro, in seduta collegiale, previsto verso la fine di ottobre.
- motivano il proprio percorso didattico e ne stabiliscono l'articolazione, armonizzando il carico di lavoro;

- illustrano le strategie scelte per raggiungere un obiettivo, indicano gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione;
- individuano e attuano iniziative tese al sostegno e al recupero degli alunni con disabilità o con difficoltà d'apprendimento;
- garantiscono l'unitarietà dell'insegnamento attraverso forme di intesa professionale e di collegamento tra le conoscenze con i docenti contitolari della classe;
- costruiscono un clima di fiducia per motivare l'alunno all'apprendimento e favorire scambi ed interazioni personali nel rispetto delle differenze di idee, di comportamenti, di bisogni;
- partecipano a corsi di aggiornamento per migliorare la qualità dell'istruzione.

Gli alunni:

- ricevono una informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola, sugli obiettivi educativi e didattici del loro curriculum, sulle attività disciplinari e interdisciplinari che gli insegnanti programmano per la sua realizzazione;
- ricevono un insegnamento coerente con le capacità d'apprendimento, gli stili cognitivi e i ritmi di sviluppo personali;
- conoscono i criteri di verifica e le modalità di valutazione;
- partecipano alle attività scolastiche e collaborano rispettando le regole della convivenza;
- ricevono il prospetto degli orari delle lezioni.

I genitori:

- sono informati dell'offerta formativa dell'Istituto ed in particolare del curriculum del proprio figlio;
- costruiscono con i docenti un dialogo improntato sulla fiducia e sul rispetto delle scelte reciproche;
- partecipano regolarmente alle assemblee di classe e ai colloqui individuali;
- possono avanzare pareri e proposte, purché coerenti con le scelte educative della Scuola;
- cooperano perché a casa e a scuola il fanciullo trovi analoghi atteggiamenti educativi;

- collaborano alle attività intervenendo nel rispetto dei ruoli, sia all'interno della sezione/classe sia a livello d'intersezione/interclasse sia a livello di Consiglio di Classe.
- favoriscono la continuità del percorso formativo;
- partecipano e collaborano a momenti di vita scolastica (recite, mostre, progetti, feste...);
- sostengono il percorso scolastico dei figli.

B) tra gli insegnanti assegnati al medesimo gruppo classe/sezione

Nell'ambito del team docente e del Consiglio di Classe si stabilisce una comune linea educativa riguardo ai rapporti interpersonali, ai criteri, alle scelte di fondo e ai tempi di attuazione della programmazione didattica, della verifica e della valutazione.

C) all'interno dell'Istituto e del Plesso

I docenti, all'inizio dell'anno scolastico, si confrontano per individuare le strategie e le scelte educative di fondo, nonché le metodologie didattiche e organizzative da adottare, per la costruzione del Piano dell'Offerta Formativa e per l'elaborazione dei programmi di formazione dei docenti.

Propongono i percorsi opzionali e l'organizzazione oraria per utilizzare tutte le risorse .

Stabiliscono, d'intesa con i collaboratori scolastici, le linee di azione educativa comuni volte a far acquisire agli alunni comportamenti corretti nelle diverse attività di vita quotidiana (mensa, uso dei bagni, etc.) nonché nell'uso degli spazi e degli arredi scolastici.

D) con le associazioni e le istituzioni del territorio

Questa Scuola stabilisce con la ASL un rapporto privilegiato al fine di prevenire e limitare ogni forma di disagio. È in atto, anche per questo anno scolastico, un Progetto che mira ad una diagnosi precoce dei disturbi dell'apprendimento e dei disagi, per effettuare un tempestivo intervento di correzione degli stessi.

Il Dirigente scolastico, per la realizzazione dei percorsi del curricolo facoltativo ed opzionale, definisce gli opportuni accordi con Associazioni teatrali, sportive e musicali che possano fornire collaborazioni professionali.

E) con l'Ente locale

All' inizio di ogni anno il Dirigente scolastico, sulla base delle indicazioni espresse dagli Organi Collegiali, stabilisce i vari accordi con l'Ente Locale riguardo all'utilizzo degli edifici, alla fornitura dell'arredo scolastico e al servizio mensa.

Concorda le modalità per continuare la collaborazione con l'Amministrazione Comunale su diverse iniziative, soprattutto per la realizzazione del Progetto Lettura.

7.7.2. **REGOLAMENTO D' ISTITUTO**, che esplicita le norme relative agli aspetti più propriamente organizzativi e di gestione del Circolo .

7.7.3. **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

8. INFORMAZIONE

L'informazione alle famiglie sui documenti è garantita secondo le seguenti modalità :

- il Piano dell'Offerta Formativa, il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi sono pubblicati sul sito web ufficiale dell'Istituto.
- la programmazione didattica è illustrata nel corso delle medesime assemblee e durante le ore di ricevimento individuali che ciascun insegnante ha indicato nel prospetto orario;

PARTE SECONDA

9. AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

9.1. FATTORI DI QUALITÀ

La nostra Scuola rende pubblici i seguenti fattori di qualità, individuati al fine di erogare servizi amministrativi sempre più efficaci ed efficienti, e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- disponibilità all'ascolto e cortesia;
- chiarezza e completezza di informazione;
- trasparenza;
- celerità delle procedure amministrative;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico .

9.2. ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico tutti i giorni, preferibilmente previo appuntamento.

L'**Ufficio di Segreteria** rispetta orari flessibili e funzionali:

- **nei periodi coincidenti con l'attività didattica**

Area Didattica

Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 08.30 alle ore 10.00
LUNEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Area Personale

Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 10.00 alle ore 11.00
MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 15.00 alle ore 16.00

- **nei periodi di sospensione dell'attività didattica**

tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00

- **eccezionalmente, durante il periodo delle iscrizioni,**

dal lunedì al venerdì, sia in orario antimeridiano (dalle ore **9.00** alle ore **13.00**), sia in orario pomeridiano (dalle ore **15.00** alle ore **16.00**).

Si ritiene utile precisare che l'Ufficio di Segreteria :

- è aperto durante le elezioni degli OO.CC. e durante le attività di programmazione;
- rimane chiuso nelle giornate prefestive dei periodi di interruzione delle attività didattiche;
- al di fuori dell'orario di apertura, il pubblico potrà essere ricevuto solo previo appuntamento.

9.3. Il personale amministrativo funge da coordinamento tra il Comune e i genitori per ciò che concerne le pratiche inerenti la mensa della scuola dell'Infanzia e della Scuola Primaria in particolare per la comunicazione dei pasti e per le riduzioni delle tariffe.

9.4. Per eventuali informazioni, il pubblico può comunicare con l'Ufficio della Segreteria, telefonicamente o via fax, digitando il seguente numero:

0773 / 632009 fax 0773/633020

oppure utilizzando il seguente indirizzo e-mail:

Itic804004@istruzione.it

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.

9.5. RILASCIO DOCUMENTI

Dal 1° gennaio 2012, con l'entrata in vigore delle **disposizioni della Legge 183/12.11.2011 le certificazioni rilasciate dalla pubblica Amministrazione in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati** e soggette ad imposta di bollo di € 16.00.

Sono previste esenzioni dal pagamento del bollo come da Tabella D allegata alla legge dell'8 giugno 1962 , n°604 e successive modificazioni
Tabella allegato B DPR 642/72.

Il rilascio dei documenti avviene nei termini sottoindicati :

- entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta;
- per urgenze documentate, compatibilmente con le esigenze d'ufficio, possono essere rilasciati certificati nella stessa giornata della richiesta.

9.6. Presso l'ingresso sono presenti collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

9.7. Tutti gli operatori scolastici a contatto con il pubblico indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile e per l'intero orario di lavoro.

9.8. Questo Istituto si impegna a controllare gli standard erogati, a correggere eventuali disagi e/o ad apportare eventuali variazioni sulla base delle indicazioni degli utenti .

9.9. Questo Istituto assicura agli utenti spazi ben visibili per l'informazione.

In particolare sono predisposti :

- albo dell'Istituto per gli atti amministrativi (graduatorie, contratti individuali, ecc.)
- organigramma dei docenti, presso la rispettiva sede, con l'indicazione della classe, della materia insegnata e dell'orario di servizio;
- organigramma del personale amministrativo e del personale ausiliario, con l'indicazione dell'orario di lavoro, funzioni e dislocazione;
- organigramma degli organi collegiali a livello di Istituto;
- organigramma del Servizio di Sicurezza e di Prevenzione;
- bacheca sindacale;
- bacheca di informazione di pubblica utilità.
- sito web dell'Istituto: www.icmanuzio.gov.it

PARTE TERZA

10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

10.1. Gli operatori in servizio nell'Istituto si impegnano a garantire in tutte le scuole, con riferimento ai rispettivi ruoli e funzioni, un ambiente accogliente e sicuro.

Il personale collaboratore scolastico in particolare si adopera per assicurare un' accurata igiene dei locali e dei servizi .

Il Dirigente scolastico, coadiuvato dal Servizio di Sicurezza e Prevenzione, si impegna a garantire agli alunni e al personale docente e ATA la sicurezza interna ed esterna. A tal fine fornisce a tutto il personale le indicazioni inerenti a :

- la normativa in materia di sicurezza;
- i rischi per la sicurezza e per la salute connessi con l'attività lavorativa;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione adottate;
- le istruzioni relative ai comportamenti da adottare per prevenire i rischi e per affrontare eventuali situazioni di emergenza.

Segnala all'Amministrazione Comunale eventuali difficoltà derivanti dalla inadeguatezza delle strutture, disfunzioni da sanare o migliorie da apportare .

PARTE QUARTA

11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

11.1 PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- a) nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della nostra Scuola è opportuno, qualora insorga un problema, che una soluzione sia ricercata, dapprima, tra i diretti interessati;
- b) se il disservizio rimane o se è di particolare gravità od urgenza, ci si deve rivolgere al Dirigente scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta (carta semplice), telefonica (0773 /632082), via fax e via mail (Itic804004@istruzione.it). Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Si rende noto che:

- i reclami orali, telefonici e via fax debbono, successivamente, essere sottoscritti;
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione, a meno che non siano ben circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde entro quindici giorni ed eventualmente si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato la segnalazione.

Qualora le cause del reclamo non siano di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente scolastico formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

11.2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il nostro Istituto valuta il servizio scolastico sia attraverso l'autovalutazione dei docenti e del personale ATA, sia tramite la somministrazione di un questionario rivolto ai genitori.

L'autovalutazione dei docenti riguarda gli aspetti educativi e didattici. Essa viene effettuata periodicamente e consente agli stessi di apportare adeguamenti metodologici e/o predisporre interventi più mirati ed efficaci alla loro programmazione.

I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio.

Essi prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Le informazioni e gli elementi valutativi ottenuti dalle indagini effettuate sono tabulati e visualizzati in grafici esposti all'utenza al termine dell'anno scolastico.

PARTE QUINTA

12. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non saranno modificate totalmente o in parte da disposizioni modificative in materia contenute in contratti collettivi o in norme di legge.