



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

**ISTITUTO COMPRENSIVO
"OLCESE"**

Distretto XV - Via V. Olcese, 16 - 00155 ROMA - Tel. (06) 2301748 - 23296321

✉: rmic8ex00q@istruzione.it

PEC: rmic8ex00q@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola è il documento attraverso il quale la scuola esplicita ai suoi utenti la sua azione. La sua lettura si integra con i documenti fondamentali dell'Istituto: Piano dell'Offerta Formativa, predisposto annualmente, Regolamento di Istituto, Patto di Corresponsabilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La scuola si pone come finalità generale la formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi fondamentali affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana agli artt. 3,33 e 34.

La carta dei Servizi si fonda sui principi di:

1. Uguaglianza

Non si ammette nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, ovvero tutti gli utenti sono uguali a prescindere dal sesso, dalla razza, dall'etnia, dalla lingua, dalla religione, dalle opinioni politiche, dalle condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

L'Uguaglianza si attua sia attraverso l'assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni, sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo i criteri di obiettività ed equità. La scuola utilizza le risorse disponibili per garantire la continuità e la regolarità del servizio nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione di disposizioni contrattuali.

3. Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati, la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;
- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte e per l'orientamento; la

scuola promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap, di svantaggio socio-culturale, con DSA, con bisogni educativi specifici, di diversa lingua madre.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio scolastico. In caso di eccedenza di domande va considerato il criterio della territorialità. Il Consiglio di istituto definisce annualmente i criteri per l'accoglimento delle domande.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione di evasione e di dispersione scolastica .

5. Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

Istituzioni, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, ciascuno nell'ambito del proprio ruolo.

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione, assicurando un atteggiamento di apertura: istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica.

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, sito WEB con pubblicazione dei principali documenti dell'Istituto: P.O.F., Carta dei servizi, Regolamento di Istituto.

6. Riservatezza Dati

La scuola è impegnata nel mantenere la riservatezza dei dati trattati attraverso l'attuazione di quanto previsto nel D.L.vo 196/2003 e successive integrazioni (Legge sulla privacy)

7. Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe, di Interclasse e di Intersezione.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

PARTE I AREA DIDATTICA

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;

- la scelta:
 - delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
 - dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
 - dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
 - di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
 - l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
 - valutazioni periodiche, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali;

2. Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati dai docenti in apposite riunioni nelle quali vengono anche trasmessi elementi informativi sui singoli alunni.

3. Offerta formativa e programmazione

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

- Piano dell'offerta formativa;
- Carta dei servizi;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto di Corresponsabilità;
- Programmazione educativa e didattica

4. Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.O.F..

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, le forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni sono definite nel Patto di Corresponsabilità.

PARTE II SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un DSGA e sette assistenti amministrativi, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- disponibilità nei confronti dell'utenza
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico
- tutela della privacy

L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, funziona secondo il seguente orario:

Ricevimento genitori: martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 9.30; lunedì e mercoledì dalle 15.30 alle 16.30.

Per le iscrizioni (durante il periodo annualmente definito dal Ministero): dal lunedì al venerdì, tutti i gironi, dalle 9.00 alle 12.00; lunedì e mercoledì dalle 15.30 alle 16.30.

Ricevimento personale scolastico (sia di ruolo che a tempo determinato): lunedì, mercoledì e venerdì dalle 11.30 alle 13.30

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” negli orari di ricevimento.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda.

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Il rilascio dei NULLA-OSTA è subordinato a verifica della disponibilità nella scuola di destinazione, una volta acquisita tale disponibilità viene rilasciato entro 24 ore.

Le pratiche di infortunio sono trattate secondo i termini stabiliti per legge; vengono avviate nel momento in cui viene consegnato a scuola, dal genitore dell'alunno infortunato, il certificato di pronto-soccorso.

Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati ai genitori in date comunicate con anticipo.

Nella scuola secondaria di 1° grado i certificati di licenza media sono consegnati ai genitori “a vista”, a partire dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici nonché dell'assistenza ai disabili ed alla persona.

Le pulizie dei locali delle scuole dell'infanzia e primarie sono affidate a Ditte esterne individuate dal Ministero. Le pulizie dei locali della scuola secondaria di 1° grado sono effettuate dal personale ausiliario della scuola.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e/o per mail; all'ingresso gli utenti troveranno il personale addetto ai servizi di portineria e di accoglienza del pubblico, dotato di opportuno cartellino identificativo; tale personale è incaricato di fornire le prime notizie indispensabili per l'accesso ai servizi dell'istituto.

Il Dirigente scolastico riceve i genitori martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 9.30; riceve anche in altri orari, su appuntamento, a seconda delle necessità e delle richieste.

L'orario di ricevimento è riservato principalmente ai genitori degli alunni frequentanti o che intendano iscrivere i figli nei plessi dell'IC Olcese.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene della scuola, in modo diretto nei plessi in cui tale servizio è affidato direttamente a loro, o informando tempestivamente l'ufficio di Segreteria nei plessi dove il servizio è affidato a ditte esterne (appalto esternalizzato).

In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

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

- I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto.

Valutazione del servizio

Ogni anno la scuola, in sede collegiale, esprime una valutazione finale delle attività svolte e raccoglie tutti i documenti che possono concorrere ad esprimere tale valutazione comprese le relazioni intermedie e finali delle classi e delle attività svolte.

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- grado e modalità di realizzazione del Piano dell'offerta formativa;
- commissioni di lavoro, incarichi, utilizzo dei laboratori
- soddisfazione dell'utenza
- clima scolastico

Autovalutazione di Istituto

In base a quanto definito annualmente dal Collegio Docenti vengono predisposti questionari sull'Autovalutazione di istituto i cui destinatari possono essere: docenti, personale della scuola, genitori, alunni; i risultati vengono poi pubblicati all'albo e nel sito web.

Attraverso l'analisi dei dati emersi dai questionari, compiuta dai docenti incaricati della funzione strumentale, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano a tutto il personale ed a tutti gli utenti dell'I.C. Olcese, fino a quando non intervengano disposizioni legislative di natura superiore.

Deliberato dal Consiglio di istituto in data 21 maggio 2014 con delibera n.65