



Istituto Comprensivo Matteotti
Istituto Comprensivo Matteotti



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	3
PARTE PRIMA.....	4
Principi fondamentali.....	4
PARTE SECONDA	6
Area didattica.....	6
Piano triennale dell'offerta formativa.....	7
Regolamento d'Istituto	7
Progettazione educativa e didattica	7
Patto di Corresponsabilità per gli alunni della scuola Secondaria di primo grado.....	8
PARTE TERZA	9
Area amministrativa:	9
Servizi amministrativi	9
Standard di qualità dei servizi amministrativi	9
Il personale ausiliario	11
PARTE QUARTA.....	12
Condizioni ambientali della scuola.....	12
PARTE QUINTA	13
Procedura dei reclami	13
Suggerimenti e proposte	13
PARTE SESTA	13
Valutazione del servizio	13



LA CARTA DEI SERVIZI

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico e amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo MATTEOTTI di APRILIA (LT).

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo dei servizi offerti
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte d'ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La **Carta dei Servizi** si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami e suggerimenti
- parte sesta → Valutazione dei servizi.

PARTE PRIMA

Principi fondamentali

Uguaglianza

A ogni alunno è garantito il servizio scolastico senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e regolarità

Il servizio scolastico è fornito secondo criteri di obiettività ed equità.

L'Istituto Comprensivo Matteotti garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

Accoglienza e integrazione

La Scuola accoglie genitori e alunni, cura l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi ponendo particolare riguardo alla fase d'ingresso nelle classi prime e alle situazioni di rilevante necessità.

Rivolge attenzione a situazioni di svantaggio dovute a motivi di famiglia, di salute o derivanti da condizioni di disabilità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili, svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e d'intervento organizzativo.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

I genitori possono scegliere l'Istituzione che eroga il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche Statali dello stesso tipo esistenti sul territorio, nei limiti della capienza obiettiva, nel rispetto delle norme vigenti e dell'organico. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc) e si applicano i criteri elaborati dal Consiglio di Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastiche a tutti i livelli (docenti, non docenti, Dirigente), da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e dell'orario.

E' fondamentale l'impegno di alunni e famiglia.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per lo sviluppo di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il

dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il “Piano triennale dell’offerta formativa”) e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l’interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un’ampia informazione e iniziative volte all’approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza). L’Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali e educativi: servizi sociali, Asl, ecc e opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio,...).

L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web
- pagina face book
- albo d’istituto
- tabelle con l’indicazione dei diversi orari
- organigramma degli Organi Collegiali
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- bacheche per l’informazione sindacale.

Libertà d’insegnamento e aggiornamento del personale

Ogni docente ha libertà d’insegnamento nel rispetto delle norme costituzionali, degli ordinamenti della scuola e del pluralismo culturale, nei limiti stabiliti dai documenti programmatici d’istituto e delle deliberazioni degli Organi Collegiali, comunque nel rispetto della libertà di coscienza e morale degli alunni.

La programmazione garantisce la formazione dell’alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi. L’aggiornamento è un obbligo per l’amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.



PARTE SECONDA

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale sia verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione e integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

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, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione e adottano forme adeguate di convincimento.

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

- Piano triennale dell'offerta Formativa
- Programmazione Educativa e Didattica

- Patto Educativo di Corresponsabilità.

Piano triennale dell'offerta formativa

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa e organizzativa, le attività di formazione e azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente e ATA e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- Disciplina e utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi.
- Accesso agli edifici.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti.
- Orario delle lezioni.
- Giustificazione delle assenze.
- Uscita dalla scuola.
- Permessi di uscita.
- Rispetto del patrimonio scolastico.
- Rapporti alunni-docenti-genitori.
- Diritti e doveri degli alunni.
- Provvedimenti disciplinari.
- Comunicazioni alle famiglie.

Progettazione educativa e didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni

Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio d'intersezione, d'interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere", valorizza i percorsi per l'inclusività che sono parte integrante del POFT.

Patto di Corresponsabilità per gli alunni della scuola Secondaria di primo grado

Il Patto Educativo di Corresponsabilità, predisposto dal nostro Istituto, vuole definire in maniera sintetica, precisa e condivisa, gli impegni, i diritti e i doveri nel rapporto tra l'Istituzione scolastica, gli alunni e le famiglie.

La condivisione e il rispetto delle regole del vivere e del convivere sono fondamentali e irrinunciabili per costruire un rapporto di fiducia reciproca e realizzare gli obiettivi che la scuola si è posta: guidare gli studenti nel processo di crescita culturale e personale per farne cittadini capaci e corretti.

La sottoscrizione del Patto implica il rispetto delle Carte fondamentali dell'Istituto (Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento d'Istituto).



PARTE TERZA

Area amministrativa:

Servizi amministrativi

- Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :
 - accoglienza
 - gentilezza
 - personalizzazione
 - prontezza di risposta
 - attenzione alle utenze particolari
 - imparzialità.

Standard di qualità dei servizi amministrativi

I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al Piano Annuale predisposto dal DSGA il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica (alunni, genitori, docenti, personale ausiliario) e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale d'istruzione.

I servizi amministrativi scolastici intrattengono inoltre rapporti di stretta collaborazione con tutte le istituzioni territoriali, in primo luogo con gli Uffici Comunali.

La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi ridotti di attesa agli sportelli, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico per particolari necessità di tipo amministrativo.

Gli uffici riceveranno l'utenza nei seguenti orari:

Giorni di ricevimento	ore
LUNEDI	11,00-12,00
MARTEDI- MERCOLEDI	NON SI RICEVE PUBBLICO
GIOVEDI	15,00-16,30
VENERDI	13,00-14,00

I Docenti potranno accedere agli uffici anche il martedì dalle 14,30 alle 16,00.

La Dirigente scolastica riceverà per appuntamento, anche telefonico:

- i genitori negli orari sopra elencati;

- i docenti

- il martedì dalle 14,30 alle 16,00
- il giovedì dalle 12,00 alle 13,30.

Qualsiasi certificato o documento è rilasciato entro cinque giorni dalla data della richiesta. I certificati di studio o altri documenti che richiedono particolari ricerche sono rilasciati entro sette giorni dalla richiesta.

L'ufficio garantisce celerità della procedura d'iscrizione alle classi/sezioni, che sarà opportunamente pubblicizzata, supportando, altresì, le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

I documenti di valutazione degli alunni saranno visibili immediatamente, tramite il Registro elettronico con apposita password consegnata all'inizio dell'anno ai genitori, nei giorni successivi alla chiusura degli scrutini di tutte le classi.

Altresì, con detta password i genitori possono accedere alle assenze e alle note in condotta dei propri figli e possono comunicare con i docenti o ricevere da questi comunicazioni.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

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

Gli Albi dell'Istituto e il Sito Web sono i principali strumenti di veicolazione delle informazioni all'esterno; essi sono affidati alla cura del personale amministrativo e dei collaboratori.

Sono presenti:

- l'Albo di Istituto
- l'Albo Sindacale
- l'Albo Docenti
- l'Albo Personale ATA
- Sito Web
- Pagina Face book
- Indirizzo di Posta Elettronica Certificata (ltic824009@pec.it).

Le circolari interne del Dirigente Scolastico e le comunicazioni rivolte ai genitori seguono i criteri della massima chiarezza possibile e del numero minore possibile.



Il personale ausiliario

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie e orienta i genitori e altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica. Il ruolo del personale ausiliario è di grande rilevanza perché fornisce un'immagine della scuola quale luogo confortevole e sicuro.

I **fattori di qualità** che il personale ausiliario si propone di garantire sono:

Accoglienza

Disponibilità nei confronti di tutti gli adulti che accedono ai locali scolastici e attenzione alle esigenze degli alunni.

Professionalità

Accuratezza nel garantire l'igiene degli ambienti scolastici e collaborazione con il personale scolastico.



PARTE QUARTA

Condizioni ambientali della scuola

La scuola fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi, per cui l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni d'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 deve adoperarsi per garantire la costante igiene dell'ambiente scolastico.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio e agli impianti.

Sulla base delle indicazioni provenienti da **esperti** allo scopo individuati, la scuola ha costruito una mappa dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte e per ognuno di essi il Dirigente Scolastico fornisce disposizioni specifiche mediante ordini di servizio.

La scuola ha inserito nella programmazione ordinaria tutte le attività da svolgersi in collaborazione con i responsabili della sicurezza, attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e li garantisce all'utenza:

- idoneità e adeguatezza
- luminosità e igienicità
- sicurezza
- attrezzature
- arredi
- barriere architettoniche
- spazi esterni
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità



Gli operatori scolastici, e in particolare gli alunni, hanno il dovere di mantenere efficiente l'ambiente scolastico e le attrezzature, e si assumono, a titolo individuale e collettivo, eventuali oneri derivanti da cattivo uso degli stessi o da atti di vandalismo.

PARTE QUINTA

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il DSGA dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, non oltre quindici giorni, attivandosi, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, qualora ne fosse verificata la fondatezza. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico e/o del DSGA, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Suggerimenti e proposte

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato direttamente alla scuola attraverso i canali istituzionali o ai propri rappresentanti in consiglio di Istituto o nei consigli di classe.

PARTE SESTA

Valutazione del servizio

La valutazione del servizio erogato dall'Istituto è affidata alla Funzione Strumentale della valutazione con il compito di controllare i risultati ottenuti, attraverso questionari rivolti al Personale docente e non docente, ai genitori, agli alunni delle classi terze (scuola Secondaria di I grado) dell'Istituto tesi a innescare processi di correzione e di miglioramento della qualità del servizio.

A tale scopo, il nostro Istituto effettua un'autoanalisi in virtù della quale raccoglie elementi utili alla valutazione del servizio, rilevando dati mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti a tutte le componenti scolastiche al fine di accrescere la soddisfazione dei principali interlocutori dell'organizzazione scolastica dei quali bisogna conoscere i bisogni e le aspettative.

Alla fine di ciascun anno scolastico, sulla materia di competenza e sull'attività svolta, la Funzione Strumentale per la Valutazione redige una relazione informativa da sottoporre all'attenzione del Collegio dei Docenti, del Consiglio d'Istituto e dell'Assemblea del Personale ATA e del D.S.G.A.



La presente Carta dei Servizi resterà in vigore fino a eventuali , successive modifiche.
Annulla e sostituisce la precedente Carta dei Servizi

Approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 180 il 03/10/2017

La Dirigente Scolastica
Dott.ssa Raffaella Fedele