

# CARTA DEI SERVIZI

## **Premessa**

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo di Montepandone è imperniata sostanzialmente sull'art. 34 della Costituzione Italiana:

**art. 34 : “ La scuola è aperta a tutti”**

Tutto il personale all'interno della istituzione scolastica opera su criteri di obiettività imparzialità ed equità.

Tutte le componenti scolastiche tendono a garantire la regolarità e la continuità delle attività educative e didattiche.

In tutte le situazioni la scuola cercherà di rispettare le prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative.

## **Valutazione**

La carta dei servizi è un documento che definisce i fattori di qualità dell'Istituto Comprensivo di Montepandone nei tre ordini di scuola: Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di primo grado.

La valutazione della qualità del servizio scolastico è effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti a genitori, alunni, personale docente e non docente della Istituzione Scolastica nel corso dell'anno o in prossimità della chiusura dell'anno scolastico.

## **Principi fondamentali**

Nell'Istituto Comprensivo di Montepandone, nell'erogare il servizio scolastico non viene operata nessuna discriminazione per motivi di sesso, di etnia, di razza, di religione, di lingua, di opinioni politiche, e condizioni psicofisiche e sociali.

Tutte le prestazioni, cercheranno sempre, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali dei soggetti interessati per raggiungere i migliori risultati.

## **Imparzialità e regolarità**

La proclamazione di sciopero eventuale sarà esposta all'albo e tutte le famiglie saranno informate almeno 5 giorni prima.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola sarà sempre impegnata a garantire l'inserimento degli alunni, con particolare attenzione per quelli delle classi prime.

Saranno garantite forme di accoglienza ed integrazione soprattutto per alunni in situazioni di handicap o alunni stranieri.

L'istituzione garantisce a tutti la possibilità di iscrizione nei limiti della capienza nei tre ordini di scuola.

Nel caso si verificano eccedenze (sempre nei tre ordini di scuola) l'accettazione dello studente è garantita secondo le seguenti modalità:

- Residenza della famiglia nel Comune di Montepandone
- Attività lavorative dei genitori dell'alunno nel territorio di Montepandone
- La presenza di altri fratelli che già frequentano la nostra istituzione scolastica
- La presenza di familiari che risiedono nel Comune di Montepandone

## **Partecipazione ed efficienza**

La partecipazione alla vita scolastica viene garantita dalla normativa sugli Organi Collegiali.

Il POF è il documento che presenta l'offerta formativa della nostra istituzione scolastica e le famiglie possono contribuire alla sua realizzazione con suggerimenti, proposte, modifiche per migliorare il servizio e garantire maggiore aderenza all'utenza.

L'I.C. Monteprandone collabora con gli Enti locali e varie associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio, per garantire il soddisfacimento dei bisogni delle famiglie e degli studenti.

Attraverso le procedure organizzative, culturali, didattiche garantisce efficienza e puntualità: il lavoro svolto da tutto il personale di questa istituzione scolastica, a vari livelli consente di rispondere ai criteri di **EFFICACIA, EFFICIENZA e FLESSIBILITA'**.

## **Diritto di accesso e di trattamento dei dati personali**

Per il diritto di accesso ai dati personali è in applicazione la normativa vigente ai sensi della legge 241/1990.

Per il trattamento dei dati personali si procede secondo il D.L.vo 196/2003.

## **Libertà di insegnamento**

La libertà di insegnamento è garantita dalla Costituzione Italiana ed è esplicitata, salvaguardando il diritto all'apprendimento dell'alunno ed è esplicitata attraverso la realizzazione di una adeguata programmazione delle attività didattiche.

## **Qualità dell'insegnamento**

La qualità dell'insegnamento è definita nel rispetto dell'alunno, nella continuità educativa e nell'informazione.

### **Alunno:**

- progetto accoglienza;
- promozione dello "star bene a scuola";
- attività didattica modellata sugli studenti.

### **Continuità educativa:**

- collaborazione e coordinamento delle attività tra i docenti dei tre ordini di scuola.

### **Informazione:**

- presentazione della programmazione didattica;
- indicazione dei criteri di valutazione;
- accesso ai documenti informativi.

## **Continuità**

L'I.C. di Monteprandone, in quanto tale, garantisce gli strumenti per una corretta ed adeguata continuità educativa e didattica tra i tre ordini di scuola, soprattutto attraverso il rapporto ed il confronto costante dei docenti della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado.

## **Libri di testo**

La validità culturale, educativa e didattica è fondamentale nella scelta dei libri di testo. I docenti adottano inoltre soluzioni idonee a rendere possibile la distribuzione dei testi scolastici in uso nell'arco della settimana, per evitare sovraccarichi di peso giornalieri.

## **Compiti a casa**

I docenti, nell'assegnare i compiti a casa operano, in coerenza con la programmazione didattica, tenendo sempre presente la necessità di rispettare tempi di lavoro di tutti gli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle discipline nell'arco della giornata. Si ricorda comunque che l'impegno allo studio costituisce un diritto ma anche un dovere da parte degli studenti.

## **Rispetto dell'alunno**

Tutto il personale docente e non della istituzione scolastica utilizza sempre modalità di rapporto imperniate sul pieno rispetto dell'alunno.

Per rimproveri o sanzioni, tutti i docenti hanno come punto di riferimento la valenza formativa di questi, sempre ispirandosi a criteri di equità e giustizia, anche in rapporto al senso del dovere ed alla maturità dell'allievo nei confronti delle regole della convivenza sociale e delle regole scolastiche.

L'Istituto ha elaborato il Patto Educativo di Corresponsabilità.

## **Fattori di qualità della programmazione**

Il **docente** deve comunicare la propria offerta formativa, motivare il suo intervento didattico, esplicitare tutte le strategie e gli strumenti necessari alla valorizzazione dei soggetti in crescita a lui affidati.

Il **genitore** dal suo canto ha il dovere di informarsi sul Piano della Offerta Formativa della Istituzione Scolastica, partecipare alla vita della scuola, (ad esempio negli incontri con i docenti), collaborare nelle attività proposte per quanto possibile ma soprattutto sostenere il proprio figlio nel percorso di crescita e scolastico.

## **P.O.F.**

Il P.O.F. è elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto. Copia del P.O.F. è a disposizione presso gli uffici di segreteria, in sala docenti e pubblicato sul sito web dell'IC di Monteprandone.

## **La programmazione educativa**

E' elaborata dal Collegio Docenti e definisce le finalità educative e didattiche dei tre ordini di scuola. La programmazione è presentata alla fine del mese di ottobre e viene presentata nel Consiglio di Interclasse e di Classe. E' a disposizione dell'utenza.

## **Programmazione didattica**

E' elaborata per ciascuna disciplina per ogni classe dei tre ordini di scuola, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

Organizzata sulla base delle indicazioni nazionali, può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico sulla base delle indicazioni eventualmente emergenti da osservazioni sistematiche e da test d'ingresso. E' presentata alla fine del mese di ottobre ed è a disposizione dell'utenza.

## **Contratto formativo**

Il contratto formativo è regolato tra il personale docente, non docente, genitori e alunni. In esso si esplicita l'intento comune della famiglia e della scuola di garantire la formazione dell'allievo, ciascuna con il proprio ambito di funzioni e competenze.

## **Comunicazioni scuola - famiglia**

Tutta l'informazione prevista sul POF avviene attraverso, incontri settimanali al mattino con i genitori e incontri quadrimestrali fissati per i tre ordini di scuola.

Qualora gli insegnanti ravvisano la necessità di ulteriori incontri sono previste comunicazioni a mezzo lettera.

Qualora i genitori ravvisano la necessità di un colloquio particolare con i docenti possono intervenire nell'orario di ricevimento settimanale o fare esplicita richiesta al docente.

## **Fattori di qualità dei servizi amministrativi**

- o **Rapporti con il pubblico:** celerità nelle procedure, disponibilità e cortesia
- o **Trasparenza:** rispetto della legge 241/1990 e rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali
- o **Flessibilità orario di servizio:** presenza di personale disponibile in orario non previsto per particolare esigenze lavorative dei genitori

## **Organizzazione della segreteria**

L'ufficio di segreteria resta aperto nei giorni di apertura dell'Istituto con i seguenti orari:

**dal lunedì al sabato    orario 11.30 – 13.00**

**lunedì, martedì, giovedì pomeriggio                      orario 15.30 – 16.30**

La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene generalmente entro tre giorni lavorativi. Le iscrizioni curate dall'ufficio avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

Per quanto concerne la legge sulla trasparenza, questo Istituto opera nel rispetto della L. 241/90 e delle successive circolari applicative ed esplicative ad essa connesse; per quanto riguarda le norme sulla privacy, sono rispettate le disposizioni del D. Leg.vo 196/2003.

Inoltre, in merito alle procedure amministrative di propria competenza relative agli utenti garantisce il rispetto degli standard che di seguito si riportano.

- Il rilascio dei 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, di cinque giorni per quelli con giudizi.
- Agli alunni di terza gli attestati ed i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- A tutti gli alunni, i documenti di valutazione sono illustrati e consegnati dai docenti del consiglio di classe, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio, nei ricevimenti collegiali, di cui all'art. 42 del C.C.N.L., previsti per questo ISC dal calendario di massima e riportati all'Albo, in calce al quadro contenente l'orario settimanale delle lezioni, in cui sono indicate anche le altre disponibilità dei docenti agli incontri con le famiglie.
- Ove fossero impossibilitati al ritiro dei documenti nei giorni stabiliti, i genitori potranno rivolgersi ai coordinatori dei consigli delle classi frequentate dai propri figli nelle ore di ricevimento settimanale o richiedere ad essi un appuntamento. Dopo il termine delle lezioni, fino al 30 giugno, si rivolgeranno ai docenti non impegnati negli esami di licenza media o direttamente in segreteria.

## **Informazione all'utente**

In questo Istituto saranno esposti all'albo:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti e dei collaboratori scolastici ed A.T.A. (per questi ultimi si riporteranno anche funzioni e dislocazione);
- organigramma degli uffici (Dirigente Scolastico, collaboratori, servizi amministrativi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente ed A.T.A.;
- P.O.F. redatto e pubblicato, dal C.D e dal C.I.

Saranno anche disponibili spazi per

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

Presso gli ingressi della sede e presso gli uffici saranno presenti operatori in grado di fornire agli utenti le necessarie informazioni per la fruizione del servizio.

Le comunicazioni telefoniche degli operatori saranno precedute dall'enunciazione dei dati identificativi dell'Istituto e dell'operatore medesimo (nome, qualifica).

### **Procedura reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax. Debbono contenere: generalità, indirizzo, reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. L'esposizione in forma scritta e firmata del reclamo avanzato verbalmente di persona o per telefono, va inoltrata all'ufficio di segreteria entro due giorni dalla prima segnalazione. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito indagini in merito, risponde per iscritto, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite le opportune indicazioni.

Dei reclami e dei successivi provvedimenti sarà fornita dal Dirigente Scolastico una relazione annuale al Consiglio d'Istituto.

### **Fattori di qualità dei servizi della scuola**

#### **Strutturali:**

- funzionalità degli ambienti;
- ambienti accoglienti e piacevoli;
- mancanza di barriere architettoniche.

#### **Arredamento:**

- adatto alle diverse fasce di età degli alunni presenti nell'Istituto Comprensivo;
- funzionale e accogliente.

#### **Pulizia:**

- pulizia ed igiene in tutti gli ambienti;
- responsabilizzazione degli alunni.

#### **Sicurezza:**

- elaborazione del documento di valutazione rischi e del piano di evacuazione.

### **Condizioni dell'ambiente scolastico**

In tutte le sedi dell'Istituto Comprensivo (sede Scuola Infanzia – Plesso Colle Gioioso di Centobuchi; Scuola Infanzia e Primaria – Plesso Borgo da Monte di Montepandone; Scuola Primaria – Plesso B. Croce di Centobuchi e sede Scuola Secondaria di primo grado in via Colle Gioioso n. 1 a Centobuchi) l'ambiente scolastico si presenta pulito, accogliente e sicuro. In tutti i

locali, in particolar modo nei servizi igienici sono garantite tutte le norme previste. Tutto il personale docente e non opera affinché tutti gli ambienti scolastici risultino accoglienti e igienici.

*f.to* Il Dirigente Scolastico  
Francesca Fraticelli