



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE
ISTITUTO COMPRENSIVO N.2 "G. L. Radice – Ovidio"

Viale Togliatti snc – 67039 Sulmona (AQ) Tel. e Fax +39 0864-51214

email aqic835009@istruzione.it – Pecaqic835009@pec.istruzione.it

Cod. Fiscale 92020740665

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi (di seguito C.d.S.), adottata dall'Istituto Comprensivo "Radice - Ovidio" di Sulmona ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. Il presente documento definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività didattica, amministrativa e gestionale e i modi con cui si concretizza l'offerta formativa nell'Istituto.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La C.d.S. si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana e i principi fondamentali in essi contenuti con particolare riferimento ai seguenti:

➤ UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La scuola è un'istituzione che deve perseguire il fine della valorizzazione dell'identità del singolo e il suo diritto alla diversità, nel pieno rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità. Garantisce inoltre che al proprio interno non sia compiuta alcuna discriminazione e che il personale della scuola agisca secondo criteri di obiettività ed equità.

➤ INCLUSIONE E ACCOGLIENZA

L'alunno ha diritto ad un'istruzione e ad una formazione che gli consentano di sviluppare integralmente la sua personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola, pertanto, si impegna ad attuare interventi specifici per promuovere il diritto all'apprendimento e al successo scolastico di ogni alunno, con il superamento di eventuali svantaggi sociali e culturali.

La scuola si impegna:

- ad accogliere tutti gli alunni e le alunne in un clima rassicurante di esperienze e relazioni;
- a rispondere ai Bisogni Educativi Speciali di ciascun allievo;
- a riconoscere il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti gli alunni, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva.

Per intervenire in tutte le situazioni di disagio, la scuola propone attività e realizza progetti finalizzati al successo formativo attraverso una didattica adeguata ai tempi e agli stili di apprendimento di ogni singolo alunno.

Verranno pertanto particolarmente curati i progetti di accoglienza, inclusione, orientamento, con particolare attenzione alla fase di ingresso nelle classi iniziali. Le necessità e i bisogni individuali trovano un clima di accoglienza che si concretizza nell'attenzione da parte di tutto il personale (docente, non docente e Dirigente Scolastico) e nella ricerca delle soluzioni più idonee.

✓ **Accoglienza Scuola Infanzia**

I bambini di 3 anni vengono inseriti gradualmente nella Scuola dell'Infanzia seguendo un percorso rispettoso delle esigenze e dei bisogni dei singoli. Inoltre, durante le prime settimane di scuola, le sezioni a tempo normale funzionano con orario ridotto e con la presenza di entrambi i docenti.

✓ **Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria**

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza per gli alunni provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- presentazione del PTOF ai genitori da parte del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- attività didattiche in continuità tra classi quinte e gruppi delle sezioni dell'infanzia;
- visita agli edifici della scuola primaria;

✓ **Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado**

La scuola promuove le seguenti iniziative agli alunni delle classi quinte, per la fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- Incontro informativo di presentazione delle attività della scuola secondaria di 1° grado da parte dei docenti e della dirigente;
- Attività di raccordo tra i docenti dei due gradi di scuola;

➤ **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La famiglia dell'alunno ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domanda, vanno comunque considerati i criteri di accettazione redatti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le istituzioni coinvolte.

➤ **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 la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali e il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti ed il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi (Servizi Sociali, ASL, Case famiglia, etc.)). L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici. L'istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare tramite:

- il sito web istituzionale, all'indirizzo <https://www.icradiceovidio.edu.it>;
- il Registro Elettronico;

Documentazione messa a disposizione dei genitori disponibile sul Sito web dell'Istituto o sul Registro Elettronico:

- Carta dei Servizi

- Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.) ed allegati (Protocollo di Valutazione, Piano per l'Inclusione, Rapporto di Autovalutazione, Piano di Miglioramento, Bilancio Sociale, ecc.)
- Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni
- Patto di corresponsabilità
- Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- Scheda di valutazione dell'alunno

➤ **LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La progettazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, orientandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. Essi perseguono l'acquisizione degli obiettivi di apprendimento e dei traguardi di competenza espressi nelle "Indicazioni Nazionali per il Curricolo" (D.M. 254 del 16 novembre 2012 in G.U. n. 30 del 5 febbraio 2013), nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari, generali e specifici, recepiti nel Piano dell'Offerta Formativa.

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.

Le attività formative per il personale docenti saranno organizzate in coerenza con una pianificazione triennale degli ambiti di sviluppo e realizzate sulla base delle attività previste dal Piano di Miglioramento e delle esigenze formative espresse dal personale docente e ATA.

PARTE I ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

A) AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione condivisa e comunicata alle famiglie e garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire

l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

B) SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza, affidabilità e riservatezza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese.

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

Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando modalità di risposta che comprendano:

- il nome dell'Istituto,
- il nome e la qualifica di chi risponde, l
- a persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;
 - il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;
 - gli attestati di studio sono consegnati a vista dopo 7 giorni dalla pubblicazione dei risultati;
 - i documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati sul Registro Elettronico.. Il Dirigente dà comunicazione scritta della data sul sito web o sullo stesso R.E.
- a composizione delle nuove classi e sezioni viene resa pubblica entro il 25 agosto di ogni anno scolastico, per l'anno scolastico successivo;
- gli elenchi dei libri di testo vengono pubblicati nel sito della scuola entro la fine di giugno
- Tutte le procedure si attengono alle disposizioni legislative per la tutela dei dati personali e sensibili previste dal D. Lgs 196/2003, Testo unico "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Testo unico Privacy) e dal Regolamento UE 2016/679.

La Segreteria è sita in Viale Togliatti s.n.c, presso la scuola secondaria di primo grado "Ovidio".

L'orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria, affisso al portone d'ingresso e pubblicato sul sito della scuola è il seguente:

- da lunedì a sabato dalle 8,00 alle ore 8,45 e dalle ore 11 alle ore 13,15.
- il martedì e il giovedì dalle ore 15 alle ore 16.

Il DSGA riceve tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 13,00.

Per ogni osservazione o problematica di natura, i genitori possono avere un confronto contattando nell'ordine:

- i docenti;
- i collaboratori del Dirigente, negli orari stabiliti;

- il Dirigente, previo appuntamento, telefonico o via mail.

C) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente, nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale, che deve provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici.

Per le varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; aggiornato ogniqualvolta necessario.

Sia nella sede centrale sia nei plessi è stato predisposto il piano di evacuazione: in caso di calamità naturale o di incendio, gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

All'interno del personale vengono individuate e formate specifiche figure incaricate di mansioni particolari riguardanti la sicurezza (addetto al primo soccorso, incendio, calamità), coordinate dal RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione). L'istituto è dotato del documento di valutazione dei rischi previsto dal D.Lgs 81/2008, Testo Unico sulla sicurezza, che viene.

PARTE II

PROCEDURE DEI RECLAMI - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO –ATTUAZIONE DELLA CARTA

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Qualora emergano criticità, si provvederà a migliorare la qualità del servizio erogati.

Al termine di ogni anno scolastico la scuola acquisisce, il giudizio dei genitori, alunni ed insegnanti circa le prestazioni rese in riferimento ai campi della didattica, delle condizioni ambientali, dell'attività amministrativa. Allo scopo sono utilizzati questionari somministrati ai genitori e ai docenti.

Attraverso la lettura dei dati acquisiti si realizza un rapporto di valutazione al fine di orientare l'azione della scuola verso un progressivo miglioramento.

La Carta dei Servizi può essere modificata su proposta del Dirigente Scolastico, del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto. Tutte le norme contenute in essa sono vincolanti per gli operatori e utenti fino a nuove disposizioni, integrate tempestivamente e rese pubbliche .