

## PREMESSA

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 ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo Via P. Stabilini.

Essa contiene:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- 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 di 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 di insegnamento ed 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'eguaglianza 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.*

*Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.*

I contenuti della 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 del servizio

## PARTE PRIMA PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

- **UGUAGLIANZA** In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ** I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.
- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE** La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico
- **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA** I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico) da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.
- **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, 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 ed educativi: servizi sociali, Asl, ecc. ed 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
  - ✓ 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 DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE** La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

## 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 degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
  - 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 didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
  - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive e ricreative.
  - Nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

**ORARIO DELLE LEZIONI** All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. Entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, gli alunni che aderiscono alle iniziative di pre-scuola.

**VIGILANZA ALUNNI** Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in aula o all'esterno da parte di esperti, il responsabile è sempre l'insegnante che si trova in servizio nella classe. Nel periodo della mensa e del dopo-mensa nella scuola dell'infanzia e nella scuola primaria, sono responsabili gli insegnanti di classe in orario. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula. L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

**ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI** Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

**SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI** Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile in Segreteria .

**D.L. 81/2008 SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO** Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D. L. n°81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

**COMUNICAZIONI CON I GENITORI** Il diario e il Registro elettronico sono un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia. Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione sul diario nella scuola primaria e sull'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate nella scuola secondaria. Al momento dell'uscita

anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne. Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata. Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

VISITE GUIDATE All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Le escursioni sul territorio, le uscite didattiche e le visite guidate vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

### PARTE TERZA SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione all'utenza

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

- ✓ chiarezza e completezza di informazione
- ✓ celerità delle procedure amministrative
- ✓ trasparenza e affidabilità
- ✓ ascolto e orientamento dell'utenza
- ✓ gestione ottimale delle attese
- ✓ flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità: 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni. L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie. Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio 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 e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio

potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle 12; il mercoledì, dalle ore 9 alle ore 11; il martedì ed il giovedì pomeriggio, dalle ore 15 alle ore 16; nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 15.12. Dal 22 giugno al 31 agosto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12. Eventuali variazioni sono comunicate alle famiglie tramite Registro elettronico e Sito web.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico.

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.

Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- composizione degli organi collegiali
- ogni altra informazione utile.

#### PARTE QUARTA CONDIZIONI AMBIENTALI

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 la scuola, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

#### PARTE QUINTA

##### a - PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti (vedi modulo allegato). I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Al termine di ogni anno scolastico il Dirigente e/o il Direttore espongono in una relazione tutti i reclami presentati e i successivi provvedimenti.

##### b - SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo: [rmic8ga002@istruzione.it](mailto:rmic8ga002@istruzione.it)

**PARTE SESTA**  
**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

**MODULO DI RECLAMO**

Gentile Signora, Egregio Signore,  
se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invito a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con celerità, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 15 giorni dalla data di presentazione del modulo.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENZA \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A \_\_\_\_\_

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. \_\_\_\_\_ DEL PLESSO \_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Roma, \_\_\_\_\_

FIRMA