



Ministero Istruzione Università Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale Lazio

Istituto Comprensivo “D. Cambellotti”
Scuola dell’Infanzia – Primaria – Secondaria di Primo Grado
Via della Pineta, 2 – 00040 Rocca Priora (Roma)
Tel. 06/94074012 – 06/0472135 – Fax 06/9472273
Cod. Mec. RMIC8AP00T - Cod. Fisc.: 92013800583
e-mail: rmic8ap00t@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso le quali il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Art.1 – Presentazione - La carta dei servizi è un documento approvato dagli organismi della scuola attraverso il quale la scuola si presenta alle famiglie dei propri alunni. Con essa si spiega:

- cosa è la scuola;
- come funziona;
- quali sono gli impegni verso gli studenti;
- i diritti dei bambini, delle famiglie e della comunità intera;
- le responsabilità che la scuola si assume e chiede agli utenti di condividere.

Art.2 - Principi fondamentali - La carta dei Servizi della nostra scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione della Repubblica Italiana (in particolare gli articoli 3, 33, 34) ***seguendo il principio che pone al centro di tutta la nostra attività, l'alunno come "persona in crescita", con i suoi bisogni e le sue individuali peculiarità al fine intraprendere un percorso di sviluppo armonico all'interno di un contesto di civile convivenza.*** La carta dei servizi nel confermare i diritti di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale segue i principi sanciti anche dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalla Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo/Bambino.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art.3 – Uguaglianza - Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso:

1. l'adozione di criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze delle famiglie ma anche della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale;
2. il sostegno pedagogico, psicologico o finanziario, ad alunni in difficoltà in collaborazione con il Servizio Sociale e gli Enti Locali;
3. la scelta di avvalersi o non avvalersi dell'insegnamento della religione cattolica. Tale scelta è valida per l'intero anno scolastico, ma può essere modificata al rinnovo dell'iscrizione o comunque entro l'inizio di quello successivo. Agli alunni che non si avvalgono del suddetto insegnamento sono offerte le possibilità previste dalla normativa vigente.

Art. 4 - Regolarità - La scuola tramite tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce, per quanto possibile, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti, la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, con l'impegno a garantire una tempestiva informazione.

Art.5 - Accoglienza e integrazione- La scuola si impegna con adeguati atteggiamenti ed opportune azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali. Particolare impegno è previsto per affrontare le problematiche relative ai bambini e bambine in situazione di handicap o di svantaggio socio culturale, di disagio psicologico e/o familiare e per sostenere l'esperienza della convivenza da parte di bambini stranieri, nomadi o comunque di diversa cultura. Per l'integrazione sopra citata si agirà in collaborazione con gli altri enti e associazioni competenti a livello istituzionale e territoriale.

Art.6 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza - La famiglia ha il diritto di scegliere fra le scuole che operano nel territorio, presentando domanda di iscrizione al Dirigente scolastico. La libertà di scelta si esercita nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive della scuola.

L'ammissione è decisa in base ai criteri fissati dal regolamento del Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo per limitare fenomeni di evasione e di dispersione scolastica.

Art.7 - Partecipazione, efficienza e trasparenza – Tutte le componenti della scuola, genitori, alunni, docenti e personale Ata, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche (fuori dall'orario scolastico) che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nel pieno rispetto delle strutture, degli arredi e delle attrezzature presenti. In caso contrario la scuola si riserva di ritirare la propria disponibilità. La scuola, nel determinare le scelte organizzative dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa, fa propri i criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce un'adeguata informazione su tutte le attività promosse.

Art.8 - Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale - La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno. L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per il docente ed un compito per l'amministrazione.

I PROTAGONISTI DELLA SCUOLA

Art.9 – Componenti - Per garantire un servizio adeguato deve esserci la collaborazione tra docenti, personale Ata, genitori ed alunni. Se gli insegnanti possono fornire preparazione professionale, sempre aggiornata e aperta alla ricerca, anche i genitori attraverso una partecipazione attiva e positiva, basata sul confronto corretto e costruttivo, sono primi attori all'interno del sistema scuola con cui condividono la responsabilità degli esiti finali. Gli alunni partecipano alle attività di ricerca, di conoscenza e di comprensione della realtà collaborando e rispettando i compagni, il personale della scuola e le cose. Il reciproco impegno delle parti viene definito nel contratto formativo.

Art.10 - Contratto formativo – Il Contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce tra i docenti, il personale Ata, gli allievi e i genitori. Sulla base del contratto formativo tutte le componenti sono chiamate a specifiche responsabilità. Diritti e responsabilità sono definite nel "**Patto educativo di corresponsabilità**" (allegato).

Art.11 - Documenti della scuola – Piano dell'offerta formativa, Programmazione educativa e didattica, Regolamento d'Istituto e Carta dei Servizi

Nel quadro delle norme che regolano l'autonomia la scuola si impegna a garantire la qualità del servizio scolastico attraverso l'elaborazione di percorsi educativi e didattici coerenti nel rispetto della normativa vigente e ponendo particolare attenzione alle esigenze culturali e formative degli alunni, ai diversi bisogni e stili individuali di apprendimento. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicizzazione e l'aggiornamento periodico dei seguenti documenti:

- POF, carta d'identità della scuola che contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse, ha durata pluriennale e viene aggiornato ogni anno;
- Programmazione Educativa Didattica (Curricoli), elaborata dai consigli di classe, dai dipartimenti didattici, che delinea il percorso formativo degli alunni, con particolare riferimento ai diversi ambiti disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativo-didattiche previste per i tre ordini di scuola. Viene redatta all'inizio di ogni anno scolastico e sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".
- Regolamento d'Istituto, che fissa le norme relative agli aspetti più propriamente organizzativi e di gestione dell'Istituto.
- La Carta dei servizi scolastici, che stabilisce i rapporti tra il servizio pubblico, gli operatori ed i fruitori.

L'accesso ai documenti della scuola è garantito secondo le seguenti modalità:

- una copia del POF, del Regolamento d'Istituto, e della Carta dei servizi è depositata presso l'ufficio di segreteria ed esposta all'albo dei plessi, dove può essere consultata;
- la Programmazione Didattica è presentata nelle assemblee di classe previste per il mese di ottobre.

È possibile richiedere una copia dei documenti presso la segreteria o consultarli con la possibilità di scaricarli dal sito dell'Istituto: www.icroccapriora.it.

Art. 12. – Rapporti scuola/famiglia - La scuola si impegna a rendere quanto più possibile chiaro il proprio operato con la finalità di realizzare il massimo livello di conoscenza, di condivisione e di effettivo coinvolgimento. Per favorire il passaggio delle informazioni tra scuola e famiglie sono previste due modalità istituzionali:

1. Colloqui individuali - dovranno servire ai genitori per avere un quadro valutativo globale preciso e trasparente, e saranno il momento in cui tra scuola e famiglia si scambiano informazioni e si concordano linee di azione educativa. Sono previsti almeno quattro incontri nell'arco dell'anno. I genitori, gli insegnanti, il dirigente scolastico, per casi particolari, potranno richiedere incontri straordinari al di fuori da quelli formali previsti dal calendario scolastico.
2. Assemblea dei genitori - Nell'assemblea iniziale (solitamente entro la fine di ottobre) gli insegnanti presenteranno gli obiettivi formativi e disciplinari, la metodologia di lavoro, i progetti di plesso e di classe, gli orari delle attività settimanali, i criteri di distribuzione delle verifiche, dei compiti a casa nonché i criteri generali di valutazione, per favorire il dibattito e il confronto culturale, la costruzione di un'intesa comune sui valori educativi. Nelle riunioni di interclasse con i genitori si farà anche una valutazione del percorso e dei risultati raggiunti (nel corso dell'anno si faranno almeno tre riunioni interclasse con i genitori). I genitori hanno facoltà di richiedere l'indizione di assemblee straordinarie.
3. Consiglio d'Istituto - Momento di incontro e di scelta istituzionale con la partecipazione di tutte le componenti rappresentative della scuola:
 - n. 8 rappresentanti dei genitori;
 - n. 8 rappresentanti dei docenti;
 - n. 2 rappresentanti del personale Ata;
 - n. 1 Dirigente scolastico

ORGANIZZAZIONE DELLA SCUOLA (SERVIZI AMMINISTRATIVI)

Art. 13 - La struttura direzionale e amministrativa - La Dirigenza scolastica e la Direzione amministrativa hanno sede nel plesso della Scuola Secondaria di 1° in via della Pineta, 2 - Rocca Priora. L'organigramma del personale amministrativo, del personale ausiliario e del personale docente è inserito nel POF, pubblicato sul sito dell'Istituto e viene aggiornato ogni anno.

Art. 14 - I Servizi amministrativi - Gli uffici di Dirigenza scolastica e di Direzione amministrativa assicurano i seguenti fattori di qualità del servizio:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi definiti di attesa in Ufficio;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Per l'informazione agli utenti sono previsti spazi ben visibili, in particolare sono predisposti albi e bacheche in ogni plesso. Sono inoltre predisposti spazi per le comunicazioni sindacali e le informazioni di pubblica utilità. L'informazione agli utenti viene garantita anche attraverso l'aggiornamento delle pagine del sito web dell'Istituto.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Art. 15 - Le condizioni ambientali delle scuole - La scuola attraverso il suo personale si impegna a garantire i suoi plessi, con riferimento ai rispettivi ruoli e funzioni, un ambiente accogliente e sicuro. Il personale ausiliario in particolare deve adoperarsi per assicurare una accurata igiene dei locali e dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito delle pertinenze della scuola) e segnalerà agli enti competenti eventuali difficoltà derivanti dalla inadeguatezza delle strutture, disfunzioni da sanare o migliorie da apportare.

Numero delle aule e loro uso funzionale, dei servizi e di tutti gli spazi che costituiscono il complesso scolastico degli edifici dei quattro plessi è dettagliatamente riportato nella parte introduttiva del Piano dell'offerta formativa.

La scuola s'impegna ad eliminare le barriere architettoniche al fine di rendere accessibile lo stabile ai diversamente abili.

Nella scuola è previsto un piano d'evacuazione dell'edificio. In caso di calamità si assicura una regolare attuazione delle prove d'evacuazione.

Gli operatori e gli alunni devono conoscere il piano di evacuazione della scuola in caso di emergenza.

RECLAMI

Art. 16 - Procedura dei reclami - In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

1. nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta una segnalazione al docente referente di plesso.
2. se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità o urgenza, ci si può rivolgere al dirigente ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami vanno presentati in carta semplice.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza della segnalazione, risponde per fornire spiegazioni, sempre in forma scritta, con celerità, e, comunque, non oltre i quindici giorni, attivandosi eventualmente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora le cause del reclamo non siano di competenza del capo di istituto, all'utente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 17 - Valutazione del servizio - La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio di fattori di qualità, fra i quali:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle attività di recupero e sostegno;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e qualificazione professionale degli operatori;

- tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario ...;
- capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie;
- capacità di progettare attività attingendo a fondi esterni alla scuola;
- efficienza della rete informativa.

ATTUAZIONE

Art. 18 – Attuazione - Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano dalla data di approvazione da parte del Consiglio d'Istituto. I contenuti della Carta dei Servizi verranno periodicamente verificati ed aggiornati.

APPENDICE

Da " La Costituzione della Repubblica Italiana", Titolo II, "RAPPORTI ETICO – SOCIALI"

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità 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 la uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica 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 sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni delle scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per la ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello stato.

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e 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.

Dalla " Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo" (Art. 1 e 2.1 - 10 dicembre 1948)

Art. 1 - Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.

Art. 2.1 - Ad ogni individuo spettano tutti i diritti e tutte le libertà enunciati nella presente dichiarazione, senza distinzione alcuna, per ragioni di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o di altro genere, di origine nazionale o sociale, di ricchezza, di nascita o di altra condizione.

Dalla “Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo/Bambino” (Art. 1, 2, 5, 7, 8, 10 - 1959)

Principio primo: il fanciullo deve godere di tutti i diritti enunciati nella presente Dichiarazione. Questi diritti debbono essere riconosciuti a tutti i fanciulli senza eccezione alcuna, e senza distinzione e discriminazione fondata sulla razza, il colore, il sesso, la lingua, la religione, le opinioni politiche o di altro genere, l'origine nazionale o sociale, le condizioni economiche, la nascita, o ogni altra condizione, che si riferisca al fanciullo stesso o alla sua famiglia.

Principio secondo: il fanciullo deve beneficiare di una speciale protezione e godere di possibilità e facilitazioni, in base alla legge e ad altri provvedimenti, in modo da essere in grado di crescere in modo sano e normale sul piano fisico, intellettuale morale, spirituale e sociale, in condizioni di libertà e di dignità. Nell'adozione delle leggi rivolte a tal fine, la considerazione determinante deve essere il superiore interesse del fanciullo.

Principio quinto: il fanciullo che si trova in una situazione di minoranza fisica, mentale o sociale ha diritto a ricevere il trattamento, l'educazione e le cure speciali di cui esso abbisogna per il suo stato o la sua condizione.

Principio settimo: il fanciullo ha diritto a una educazione, che, almeno a livello elementare deve essere gratuita e obbligatoria. Egli ha diritto a godere di una educazione che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta, in una situazione di eguaglianza e di possibilità, di sviluppare le sue facoltà, il suo giudizio personale e il suo senso di responsabilità morale e sociale, e di divenire un membro utile alla società. Il superiore interesse del fanciullo deve essere la guida di coloro che hanno la responsabilità della sua educazione e del suo orientamento; tale responsabilità incombe in primo luogo sui propri genitori. Il fanciullo deve avere tutte le possibilità di dedicarsi a giochi e attività ricreative che devono essere orientate a fini educativi; la società e i poteri pubblici devono fare ogni sforzo per favorire la realizzazione di tale diritto.

Principio ottavo: in tutte le circostanze, il fanciullo deve essere fra i primi a ricevere protezione e soccorso.

Principio decimo: il fanciullo deve essere protetto contro le pratiche che possono portare alla discriminazione razziale, alla discriminazione religiosa e ad ogni altra forma di discriminazione. Deve essere educato in uno spirito di comprensione, di tolleranza, di amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza universale, e nella consapevolezza che deve consacrare le sue energie e la sua intelligenza al servizio dei propri simili.