

ISTITUTO COMPRENSIVO KAROL WOJTYLA

PALESTRINA RM

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La CARTA DEI SERVIZI della scuola, regolamentata dal Decreto del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della pubblica amministrazione, che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione, sia a livello didattico che amministrativo.

PARTE I

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'I.C. " Karol Wojtyła" articola la sua offerta sul territorio attraverso tre edifici scolastici:

- Scuola Primaria e Scuola dell'Infanzia, sede centrale, Piazza Ungheria;
- Scuola dell'Infanzia, sede distaccata, Gescal.
- Scuola secondaria di primo grado via Ceciliana

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è un documento di intenti e di garanzia di qualità del servizio scolastico.

Per la stesura si sono tenuti presenti:

- Gli articoli n. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica italiana.
- Le Nuove Indicazioni nazionali per la scuola del primo ciclo del 2012.
- Le risorse effettivamente disponibili, costituite innanzi tutto dall'impegno culturale e professionale del personale scolastico, dalla collaborazione delle famiglie degli alunni, dai contributi delle istituzioni pubbliche e private offerti alla scuola.

I principi fondamentali sono:

1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

1.1 Nella erogazione del servizio scolastico, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;

1.2 Operatori scolastici e famiglie degli alunni si impegnano a favorire la comprensione reciproca mediante il dialogo e l'ascolto, il rispetto dell'identità di ciascuno nella valorizzazione della diversità, della solidarietà, e dell'equità.

1.3 I soggetti erogatori del servizio scolastico (il personale) hanno l'obbligo di ispirarsi a criteri di obiettività, equità, imparzialità e legalità.

2. ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

2.1 La scuola si impegna, mediante il comportamento idoneo di tutto il personale, a favorire l'accoglienza e l'inclusione sia dei genitori che degli alunni, con particolare attenzione a questi ultimi, prestando specifico riguardo alla fase di ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevanti necessità.

2.2 La scuola s'impegna per rispondere alla richiesta di speciale attenzione posta da quegli alunni che esprimono Bisogni Educativi Speciali, (BES) tenendo conto delle teorie seguenti teorie pedagogiche:

a) utilizzare molteplici modalità di presentazione e di rappresentazione, in quanto gli studenti differiscono tra loro in relazione alle modalità di percepire e comprendere le informazioni che vengono loro presentate. Inoltre, per assicurare un vero apprendimento (e non una pura memorizzazione ad uso interrogazione o compito in classe) – quindi la concettualizzazione, la generalizzazione, il trasferimento di competenze tra campi diversi – occorre che ogni alunno riceva le informazioni attraverso diverse modalità comunicative (il principio cardine dello strutturalismo didattico è che i concetti non si imparano ma si formano e che sono un prodotto dell'attività cognitiva correttamente impostata; il concetto è ciò che rimane uguale quando tutto il resto cambia). Non si tratta soltanto di fornire rappresentazioni che coinvolgano quanti più sensi possibile, ma anche quanti più linguaggi possibili; anche immagini e suoni possono essere veicolati in modi diversi (il linguaggio orale e la musica utilizzano entrambi il canale uditivo ma in modo radicalmente diverso)

b) ricercare un tipo linguaggio che utilizzi il lessico più semplice, e le strutture grammaticali e di sintattiche più accessibili (lasciando a specifici percorsi gli approfondimenti sulle finezze lessicali e sintattiche), fornendo strumenti per decodificare simboli, espressioni e notazioni matematiche, espressioni linguistiche, ecc. Occorre anche promuovere la comprensione incrociata attraverso i diversi linguaggi (l'architettura barocca può aiutare a comprendere la musica di quel periodo e la sua letteratura? Un fumetto può aiutare a comprendere una situazione sociale meglio di una lunga descrizione?)

c) fornire diverse opzioni per la comprensione: "lo scopo dell'educazione non è di rendere le informazioni accessibili ma piuttosto di insegnare a ciascun allievo come trasformare le informazioni accessibili in conoscenza utilizzabile (le scienze cognitive hanno dimostrato che questo non è un atto passivo ma un processo attivo). Occorre promuovere le capacità di processare le informazioni (information processing skills) – quindi capacità quali l'attenzione selettiva e la capacità di integrare le nuove informazioni con quanto già conosciuto, ristrutturando il campo della conoscenza e non soltanto aggiungendo.

d) Una progettazione accurata della presentazione delle informazioni deve prevedere anche i supporti (scaffolds) necessari per assicurare ad ogni allievo l'accesso alla conoscenza.

3. DIRITTO AL SUCCESSO FORMATIVO DEGLI ALUNNI

Partendo dal principio che la scuola deve essere organizzata per gli alunni e non viceversa, essa riconosce il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti i bambini e ragazzi, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva.

Per elevare il livello di istruzione ed educazione di ciascuno, la scuola progetta le sue azioni collegialmente e le definisce nel Piano dell'offerta Formativa.

3.1 Il Piano dell'offerta formativa (POF)

Uno dei diritti fondamentali dello studente è conoscere l'offerta della scuola. Tale offerta viene identificata dalla scuola che indaga i bisogni formativi del territorio, li fa propri, identifica le scelte opportune per potervi rispondere, le condivide negli Organi Collegiali anche con la rappresentanza dei genitori, mette in atto le strategie che ritiene idonee e socializza queste scelte attraverso il Piano dell'Offerta Formativa (POF), documento elaborato dal Collegio dei Docenti, nel quale si delinea l'identità della scuola.

Il Piano dell'Offerta Formativa è formulato dal Collegio dei docenti, attraverso più riunioni all'inizio dell'anno; il documento viene poi redatto da una apposita commissione.

Una volta definito il P.O.F., in coerenza con le scelte della scuola Wojtyla delineate nel Curricolo Verticale di scuola, si formulano le progettazioni/programmazioni annuali da attuare nelle diverse sezioni di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado, poi confrontate in sede di Consigli di Intersezione e Interclasse e classe, nel corso dell'anno.

L'integrazione dei vari strumenti formativi (regolamento d'istituto, curricolo verticale, POF, progettazione educativa, organizzazione, ecc.) dovrà garantire ed assicurare mediante il Patto di Corresponsabilità educativa:

- a) **agli studenti**: la conoscenza degli traguardi di apprendimento individuati ed il cammino da percorrere per raggiungerli;
- b) **ai genitori**: la conoscenza del tipo e della qualità dell'offerta di istruzione erogata; la possibilità di intervenire attraverso proposte e pareri e di collaborare all'attività scolastica;
- c) **al personale della scuola**: la possibilità di individuare e razionalizzare la propria offerta formativa; di valorizzare la propria azione; di rendere comprensibili e chiare le strategie, le scelte educative, gli strumenti di verifica e di controllo dei rendimenti scolastici e di fissare adeguati e coerenti criteri di valutazione.

Il P.O.F. ed i suoi allegati sono regolarmente affissi nelle bacheche scolastiche di ogni singolo plesso e presenti nel sito web della scuola.

Tali documenti contengono le scelte educative ed organizzative dell'Istituto, le attività per garantire il più efficiente ed efficace servizio possibile, gli interventi per gli alunni che esprimono bisogni educativi speciali, le proposte di ampliamento dell'offerta formativa.

Per realizzare questi fini, la scuola ritiene necessaria la più alta partecipazione di tutte le componenti scolastiche, tra cui, fondamentale, quella dei genitori.

4. REGOLARITA', EFFICIENZA E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito della norma, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la scuola adotta le misure idonee per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4.1 Sciopero del personale

In caso di sciopero del personale scolastico, il genitore, prima di lasciare il proprio figlio a scuola, deve assicurarsi della regolare presenza degli insegnanti nella classe o sezione frequentata dal proprio figlio; qualora gli insegnanti del proprio figlio non fossero presenti, il genitore non può lasciare il figlio a scuola, in quanto non è garantita la sorveglianza, l'assistenza e la sicurezza.

4.2 Gestione della regolarità della frequenza degli alunni e della loro partecipazione

L'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica, collaborando in modo organico con le istituzioni coinvolte.

La Scuola si adopera per garantire un servizio:

regolare, cioè continuo e senza interruzioni

efficiente, cioè celere, che risponde ai bisogni dell'utenza

trasparente, cioè assicura la piena informazione agli utenti

4.3 Utilizzo delle risorse economiche

Le risorse economiche sono regolate da un bilancio preventivo e uno consuntivo. La destinazione e l'utilizzo sono in larga parte determinate dal contenuto del Piano dell'Offerta formativa, deliberato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto, mentre il resto è oggetto di contrattazione

decentrata tra Dirigente Scolastico e la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) eletta dal personale.

Il Documento che esplicita e rendiconta l'utilizzo delle risorse economiche si chiama Programma Annuale, è predisposto dal Dirigente scolastico Dott.ssa Manuela Scandurra ed elaborato dal Direttore dei servizi generali e Amministrativi Dott. Alfredo Valenzi.

5. EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE

La scuola "Karol Wojtyła", attraverso l'Autovalutazione di Istituto rileva ogni biennio il gradimento raggiunto dagli utenti per il servizio ottenuto. E' in grado di misurare l'efficacia dell'organizzazione al fine di promuovere un continuo miglioramento.

6. DIRITTO DELLE FAMIGLIE ALLA SCELTA DELL'ISTITUZIONE SCOLASTICA

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta, tra quelle presenti sul territorio. Per poter scegliere in piena libertà e trasparenza le famiglie hanno diritto ad una comunicazione semplice e sintetica, non burocratica ma comunque rispettosa dei contenuti di legge e che risponda alle domande reali poste dalle famiglie. La Dirigenza scolastica e l'Ufficio Amministrativo sono a disposizione dell'utenza per poter supportare le loro scelte in modo adeguato.

La famiglia, inoltre, ha il diritto di:

- **Scegliere il tempo scuola;**
- **Avvalersi o meno dell'insegnamento della religione cattolica;**
- **Conoscere l'informativa sull'uso di immagini (D.lgs. 196/2003 Codice di protezione dei dati personali e successive modificazioni) compatibili con i fini istituzionali della scuola;**
- **Autorizzare uscite didattiche e iniziative di ampliamento dell'offerta formativa;**

Le famiglie, tramite le rappresentanze elette negli Organi Collegiali concorrono a scegliere delle attività progettuali, se partecipare ad iniziative varie, se richiedere o meno finanziamenti vincolati ad attività specifiche.

7. DIRITTO ALLA LIBERTA' D'INSEGNAMENTO DEI DOCENTI

La libertà dell'insegnamento si deve contemperare con il rispetto della libertà di apprendimento degli alunni e con la libertà di scelta delle famiglie.

L'esercizio della libertà dell'insegnamento si fonda sulla conoscenza dell'esito delle neuroscienze, sulle ultime psicopedagogiche legate all'apprendimento, sull'uso di strategie didattiche e delle moderne tecnologie, nonché sul confronto collegiale degli operatori.

La libertà d'insegnamento si esprime attraverso la pluralità d'interventi assicurati dalla scuola pubblica, che salvaguarda le scelte metodologiche dei docenti, purché coerenti con quanto sopramenzionato.

8. FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE

La formazione permanente del personale in servizio è considerato condizione indispensabile per una scuola di qualità.

La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce quindi un impegno per tutto il personale scolastico; è dovere dell'Amministrazione proporre e organizzare fattivamente attività di formazione, assicurando interventi organici e plurali; è diritto del personale ricevere questa offerta.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- ✓ **Regolarità delle procedure e tempi di attesa:** si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa attraverso l'uso delle risorse professionali e strumentali esistenti.
- ✓ **Trasparenza:** la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della legge sulla Privacy (D.Lgs 196/03)
- ✓ **Informatizzazione:** sarà garantita un'implementazione dei servizi esistenti e, previa disponibilità delle necessarie risorse, l'aggiornamento continuo dei software ed il potenziamento delle attrezzature informatiche.
- ✓ **Utenza:** viene garantito il ricevimento dell'utenza sia in orario antimeridiano che pomeridiano secondo gli orari definiti nelle opportune sedi

INFORMAZIONE SULLE PROCEDURE

✓ Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle ore 17.00.

✓ **L'orario di apertura al pubblico è:**

Ufficio Personale (Paola Stella)

LUNEDI'	12.00 - 13.00
MARTEDI'	/
MERCOLEDI'	12.00 – 13.00
GIOVEDI'	15.00 – 16.00
VENERDI'	12.00 – 13.00

Ufficio contabilità (Bernardetta Coccia)

LUNEDI'	12.00 – 13.00
MARTEDI'	/
MERCOLEDI'	12.00 – 13.00 e 15.00 -16.00
GIOVEDI'	/
VENERDI'	12.00 – 13.00

Ufficio Didattica (Luciana Del Monte)

	Personale/Utenza
LUNEDI'	9.30 – 10.30
MARTEDI'	15.00 – 16.00
MERCOLEDI'	9.30 – 10.30
GIOVEDI'	/
VENERDI'	9.30 – 10.30

Ufficio protocollo (Enarsi Leila)

	Personale/Utenza
LUNEDI'	8.30 - 9.00 solo per consegna documenti al protocollo
LUNEDI'	9.30 – 10.30
MARTEDI'	/
MERCOLEDI'	9.30 – 10.30
GIOVEDI'	/
VENERDI'	9.30 – 10.30

DSGA (Alfredo Valenzi)

LUNEDI'	11.30 - 12.30
MERCOLEDI'	11.30 – 12.30
VENERDI'	11.30 – 12.30

I docenti sono pregati di rispettare tale orario, con l'eccezione dei docenti appartenenti allo staff organizzativo, cioè i collaboratori del Dirigente, i responsabili di plesso e le funzioni strumentali, in quanto, per i loro specifici compiti hanno sempre accesso all'Ufficio di Segreteria. Naturalmente contempereranno le loro esigenze con quelle del personale ATA, impegnato nel lavoro d' Ufficio.

- **Il Dirigente Scolastico** riceve su appuntamento, compatibilmente con gli impegni istituzionali, nei seguenti giorni:

Lunedì dalle 15.00 alle 16.00

Martedì e Giovedì dalle 12 alle 13.00

- ✓ All'ingresso dell'istituto sono presenti i collaboratori scolastici che forniscono le prime indicazioni per la fruizione dei servizi richiesti.
- ✓ Le iscrizioni vengono effettuate a vista mediante la distribuzione dei modelli, salve le nuove modalità on – line previste dalla normativa.
- ✓ Il rilascio dei certificati viene effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico. Essi saranno rilasciati: entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, entro cinque giorni per quelli con voti e giudizi.
- ✓ Le schede di valutazione saranno prelevate dalle famiglie, in sede di riunione con i docenti.

PUBBLICIZZAZIONE

- ✓ Agli albi (bacheche) posti agli ingressi dei vari edifici dell'Istituto sono affissi i documenti di rilevanza pubblica e predisposti appositi spazi a disposizione dei sindacati.
- ✓ La scuola garantisce la più ampia informazione sulla organizzazione della struttura scolastica mediante affissione all'albo di:
 - Assegnazione alle classi e sezioni dei docenti;
 - Assegnazione alle varie sedi del personale docente e ATA;
 - Contrattazione decentrata d'Istituto;
 - Codice disciplinare personale docente e ATA

- POF con allegati;
- Conferimento supplenze;
- Verbali sulle Prove di evacuazione;
- Altri documenti ritenuti essenziali ai fini di una corretta pubblicizzazione

Sono altresì reperibili nel P.O.F. le informazioni relative a:

- Dati della scuola
- Popolazione scolastica
- Elenco strutture
- Orario attività (entrata e uscita degli alunni)
- Compiti e responsabilità del personale (Organigramma e Funzionigramma)
- Offerta formativa e ampliamento
- Progetti
- Laboratori
- Visite guidate e viaggi d'istruzione
- Iniziative di solidarietà
- Funzione degli Organi Collegiali e impegni dei docenti
- Orario di ricevimento delle famiglie
- Viaggi e visite guidate
- Iniziative della scuola
- Manifestazioni di fine anno

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

SICUREZZA

Il personale s’impegna affinché l’ambiente scolastico risulti pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

L’Istituto è dotato di un Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza, nei quali si esplicita l’insieme delle misure adottate dalla scuola, con il supporto dell’Ente Proprietario delle strutture che è il Comune, per la prevenzione e protezione delle persone che “vivono” nella scuola.

In un distinto documento, il Piano di Evacuazione, si descrivono le azioni da mettere in campo in caso di calamità.

Entrambi questi documenti sono affissi agli albi e presenti nel sito web della scuola, Albo Pretorio on line.

IGIENE

I lavori di pulizia sono svolti al termine delle lezioni: le condizioni di igiene dei bagni (sia degli alunni che del personale) sono garantite costantemente dai collaboratori scolastici e/o dalle ditte appaltatrici del servizio nell’Istituzione scolastica.

PARTE IV

PROCEDURE DEI RECLAMI

Non vengono accolti i reclami orali telefonici, ma soltanto quelli scritti direttamente, contenenti generalità, indirizzo, reperibilità e firma del proponente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni dalla ricezione del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al recante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Alla fine di ogni biennio scolastico la scuola predispone questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, in forma anonima, da sottoporre a genitori, alunni, docenti e personale ATA. Attraverso l'analisi del monitoraggio, il Collegio Docenti e il Consiglio di Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

Il Documento in cui sono presenti i risultati dell'esito dell'autovalutazione di Istituto è affisso all'Albo della scuola, dopo l'ultimo Collegio dei Docenti di giugno.

PARTE V

ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nella presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni enunciate nei Contratti Collettivi, in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto, resi necessari da eventuali esigenze emergenti in itinere.

Istituto Comprensivo " Karol Wojtyla" **ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento consta di 13 pagine; è stato adottato dal Consiglio di Istituto, con delibera n° 4 del 29 NOVEMBRE 2013.

Viene affisso all'albo e consegnato presso gli Uffici di segreteria per l' acquisizione agli atti, con Circolare interna n° 61 del 4 dicembre 2013.

E' valido per un triennio scolastico, escluso quello dell'approvazione, a meno che non si rendano necessarie modifiche e/o integrazioni. Qualora una o più parti della presente CARTA DEI SERVIZI venisse modificata, essa dev'essere approvata dai successivi Collegio dei Cocenti e Consiglio di Istituto, che adottano la Carta modificata.

Firmato IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Dott.ssa Manuela Scandurra

Firmato II PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO
Sig. Maurizio Bernassola
