



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO FIANO

INDIRIZZO MUSICALE

Cod. Mecc. RMIC87400D - C.F. 97198090587

VIA L. GIUSTINIANI, 20 00065 FIANO ROMANO (RM)

☎ 0765 389008 ☎ 0765 389918

✉ rmic87400d@istruzione.it

✉ rmic87400d@pec.istruzione.it

sito web: www.icfiano.it

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Il presente documento, denominato Carta dei Servizi, è stato adottato dall'Istituto Comprensivo Fiano in attuazione dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 sulla base dei principi indicati nello schema generale di riferimento recepito nel decreto medesimo, nonché della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43).

La Carta dei Servizi è un documento che visualizza i meccanismi generali di funzionamento dei servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione e ne fissa i livelli di prestazione garantiti per l'utenza compatibilmente con le condizioni organizzative e con le dotazioni di personale di cui la scuola dispone. La presente Carta risulta integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Istituto. Viene pubblicata e resa disponibile sul sito web dell'Istituto (www.icfiano.it).

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica italiana. L'Istituto fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

Principi Fondamentali

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

La pari opportunità formativa verrà garantita da:

- erogazione di un servizio scolastico che assicuri il rispetto dei criteri di obiettività;
- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile fra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, etnia diverse;
- iniziative didattiche curriculari (modifiche ed integrazione dei programmi funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei paesi di provenienza degli alunni non italiani);
- collaborazione con la ASL e gli enti locali allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo, diario, e-mail, quaderno dell'alunno) sulle modalità, sui tempi e sulle variazioni dell'orario scolastico;
- i servizi minimi di custodia e di vigilanza, specie in soggetti non autonomi per condizione psico- fisica;
- presenza attiva e vigilanza degli operatori della scuola in rapporto al loro orario di lavoro e alle proprie mansioni.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

E' impegno prioritario garantire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle sezioni/classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità attraverso attività mirate che trovano la loro declinazione nel Piano dell'Offerta Formativa.

In sintesi la scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Piano dell'Offerta Formativa (POF) e
- programmazione dell'azione educativa ai genitori degli alunni nuovi iscritti;
- iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti, attraverso colloqui, prove d'ingresso e informazioni desunte dalle commissioni preposte, al fine di impostare una corretta
- programmazione dell'attività didattica;
- l'organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro con i genitori degli alunni nuovi
- iscritti e docenti della classe, per favorire una prima reciproca conoscenza;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli alunni stranieri;
- la messa a disposizione del POF sul sito internet della scuola.

DIRITTO DI SCELTA OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse.

- l'Istituto si impegna a rispettare la scelta fatta dall'utente all'atto dell'iscrizione, compatibilmente con le norme vigenti in materia, riguardo il numero di alunni per sezione o plesso. In caso di eccedenza di domande si attiene, comunque, ai criteri di ammissione elaborati dal Consiglio di Istituto;
- l'Istituto garantisce forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti a recuperare e/o integrare gli alunni che incontrino difficoltà cognitive o di socializzazione; garantisce altresì, a cura degli insegnanti di classe, conseguenti strategie didattiche mirate;
- l'Istituto, attraverso gli insegnanti di classe, effettua regolari controlli sulle assenze degli alunni, onde informare le famiglie nei casi in cui si verificano ripetute assenze frequenti o saltuarie; ciò allo scopo di accertare tempestivamente eventuali situazioni di disagio che potrebbero compromettere l'andamento didattico-educativo al fine di prevenire l'evasione scolastica.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico-educative, sia amministrative, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92. Verrà pertanto garantito che:

- il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici siano visionabili sul sito dell'istituzione scolastica;
- le delibere del Consiglio di Istituto siano pubblicate entro venti giorni dalla loro approvazione;
- vengano mantenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, tutti gli atti previsti dalla normativa vigente.

L'Istituto si impegna, inoltre, a favorire attività extrascolastiche che rispondano a reali esigenze manifestate dal personale interno e dai genitori degli alunni, mettendo a disposizione gli spazi necessari in orario extrascolastico, compatibilmente con le risorse umane, professionali e culturali della scuola e con la possibilità di vigilanza da parte del personale ATA, previa richiesta scritta e motivata, presentata con almeno dieci giorni di anticipo al Capo d'Istituto.

LIBERTA' D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento, garantita all'art. 33 della Costituzione, è espressione della professionalità docente. L'esercizio di tale libertà è diretto a promuovere la piena formazione della personalità degli alunni, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali e nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni stessi. Riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali, nei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

La libertà d'insegnamento:

- si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno;
- si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori. La formazione e l'aggiornamento costituiscono un diritto/dovere per tutto il personale docente e un compito per l'Amministrazione, che assicura interventi organici e regolari, attraverso un piano di aggiornamento approvato annualmente dal Collegio dei docenti svolto autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni in grado di garantire la progressiva acquisizione delle competenze necessarie all'espletamento dei ruoli richiesti e al miglioramento delle attività.

Area Didattica

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle sue attività e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze formative degli allievi, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico-educative:

- predispone curricula disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto del principio ispiratore della scuola ("Rimuovere gli ostacoli (...) che impediscono il pieno sviluppo della persona umana"), adattandone l'articolazione alle diverse esigenze degli alunni e tenendo conto del contesto socioculturale di riferimento;
- individua ed elabora gli strumenti per assicurare la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di garantire un percorso formativo organico e completo degli alunni;
- si articola in Dipartimenti e Commissioni di lavoro le cui funzioni sono illustrate nel Piano dell'Offerta Formativa, così come l'individuazione specifica degli aspetti didattici ed organizzativi dei plessi dell'Istituto.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze degli alunni e delle classi. Si impegna inoltre a garantire:

- una distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana tale da fornire all'alunno un'equa ripartizione giornaliera di testi scolastici;
- una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio. Per l'individuazione specifica degli aspetti didattici ed organizzativi dei plessi dell'Istituto si fa riferimento al P.O.F.

Area Amministrativa

L'ufficio di segreteria è l'organo che coadiuva il Dirigente nella sua azione amministrativa e gestionale, strutturando le azioni in modo funzionale all'erogazione del servizio. Il servizio è diretto dal Direttore dei servizi generali e amministrativi, il quale orienta e dirige il personale ATA sulla base delle direttive fornite dal dirigente scolastico.

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo garantisce:

- celerità;
- trasparenza ed efficienza dei servizi amministrativi;
- tutela della privacy. L'orario del personale addetto agli uffici è di 7,12 ore lavorative su 5 giorni. E' consentita la flessibilità nell'orario, allo scopo di affrontare particolari esigenze, per un miglior servizio, nell'ambito delle 36 ore settimanali.

Il dirigente scolastico, il direttore amministrativo e il primo collaboratore ricevono previo appuntamento da concordare tramite l'ufficio di segreteria.

Gli uffici di segreteria svolgono i seguenti servizi:

- **Segreteria del personale:** predispone, istruisce e redige gli atti amministrativi dell'Istituto relativi al personale
- **Segreteria didattica:** gestisce le attività di supporto relative all'organizzazione didattica e cura i rapporti di tipo amministrativo con gli studenti e i genitori
- **Segreteria amministrativa:** predispone atti contabili relativi al Piano Annuale, a pagamenti e finanziamenti
- **Protocollo:** assicura la registrazione di tutti i documenti della scuola

Gli uffici di segreteria possono essere contattati anche via posta elettronica, o via PEC (posta elettronica certificata).

Assicurano l'orario di sportello articolato come segue:

lunedì	dalle 15:00 alle 16:30
martedì	dalle 11:00 alle 12:00
mercoledì	dalle 15:00 alle 16:30
giovedì	dalle 11:00 alle 12:00
venerdì	dalle 11:00 alle 12:00

Il rilascio dei certificati si effettuerà nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, dietro presentazione di una richiesta scritta, secondo la seguente tempistica:

- tre giorni lavorativi, per quelli di iscrizione e frequenza;
- cinque giorni, per quelli con votazioni e/o giudizi degli alunni che frequentano o hanno frequentato la scuola;
- sette giorni per i certificati di servizio dei docenti.

Modalità di informazione

La segreteria assicura l'esposizione all'albo della scuola di ogni atto/avviso di pubblica utilità. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni. Le comunicazioni alle famiglie avvengono attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo, bacheca di plesso, sito internet, diario dell'alunno, e-mail, telefono, convocazione diretta, PEC).

Privacy

In ottemperanza della Legge 196/03 sulla Privacy l'Istituto tratterà i dati personali acquisiti nel rispetto della legge. Verranno rilevati solo i dati strettamente necessari al procedimento amministrativo richiesto e rientrante nelle funzioni istituzionali della scuola. I dati verranno trattati con le cautele previste e saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle attività amministrative.

Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- sicurezza degli alunni all'esterno del complesso scolastico, soprattutto durante l'orario di entrata e di uscita da scuola, grazie alla presenza di personale volontario;
- igiene dei servizi con intervento ripetuto, da parte del personale ausiliario, durante la giornata lavorativa, oltre che al termine dell'attività giornaliera.

Il Dirigente scolastico si avvale della collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione per la realizzazione di tutti gli interventi utili alla sicurezza ambientale e di educazione alla sicurezza, nel rispetto dell'attuale normativa (D.Lgs. 81/2008). E' stato a tal fine istituito il Servizio di prevenzione e protezione della scuola, coordinato dal RSPP, che annualmente organizza le iniziative e le attività necessarie nel rispetto del "DVR" e del "Piano di gestione delle emergenze". Questi documenti redatti dallo stesso Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, vengono aggiornati annualmente per predisporre, a cura del Dirigente, richieste di intervento agli enti locali o azioni correttive, in base a priorità e a necessità emergenti.

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico in forma scritta, orale e telefonica, nonché via fax e per e-mail: devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 giorni. Qualora l'oggetto del reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente "Carta" si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norme di legge. Il riesame della Carta avviene periodicamente, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità. Eventuali revisioni o aggiornamenti terranno conto delle esigenze degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento organizzativo dell'Istituto.