



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
ISTITUTO COMPRENSIVO "LATTE DOLCE – AGRO "
SSIC83800B - Via Cedrino n°5 , 07100 Sassari- Tel. e telefax 079/243134
E-Mail SSIC83800B@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA



Premessa.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Latte Dolce – Agro" si ispira ai principi della Costituzione Italiana (Art. n°3, 33, 34) ed ha lo scopo di rendere più accessibili e fruibili i servizi che questo Istituto offre.

L'Istituzione Scolastica si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere opportunità appropriate senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, religione, e condizioni sociali.
- **Imparzialità:** i comportamenti verso le persone devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. La scuola, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità delle attività educative.
- **Accoglienza:** la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e la loro integrazione anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione ed abbandono, e di promuovere il successo scolastico e formativo.
- **Diritto di scelta:** ogni cittadino ha il diritto di scegliere tra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico.
- **Partecipazione:** docenti, personale ausiliario, genitori ed alunni partecipano alla gestione della Scuola nel rispetto di quanto sancito nella Carta dei Servizi.
I momenti di partecipazione alla gestione democratica della scuola si individuano negli Organi Collegiali:
 - Consiglio di Istituto;
 - Collegio dei Docenti;
 - Consigli di Intersezione e di Interplesso, di Interclasse e di Classe.
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento:** la progettualità dell'Istituto Comprensivo ha come obiettivo la formazione dell'alunno, contribuisce allo sviluppo della sua personalità e assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte e secondo le finalità e le metodologie definite nell'ambito della programmazione.
Il personale scolastico si impegna a migliorare la professionalità attraverso la partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento.

PARTE PRIMA

Area Didattica.

L'Istituto Comprensivo "Latte Dolce – Agro" elabora strumenti per garantire la continuità tra gli ordini di scuola, a partire dalla conoscenza reciproca degli orientamenti, dei programmi e delle programmazioni, e concorda appositi incontri di interscambio.

- **Piano dell'Offerta Formativa e Regolamento d'Istituto**
Il Collegio dei Docenti elabora e redige il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto: allo scopo esso costituisce un'apposita Commissione di lavoro (emanazione operativa del Collegio stesso) che periodicamente, o secondo nuove necessità organizzative e didattiche, provvede alla revisione e

all'aggiornamento dei documenti, in stretta collaborazione con il Dirigente, con le altre Commissioni operanti nell'Istituto e raccordandosi con i Consigli di Interplesso, di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

Sia il P.O.F. sia il Regolamento, dopo essere stati letti e approvati dall'intero Collegio, vengono affissi all'Albo della Scuola e sono a disposizione dell'utenza.

Il Collegio inoltre nomina annualmente, fra i docenti, alcune figure di sistema, le Funzioni Strumentali al P.O.F., per gestire specifici progetti e coordinare le azioni d'intervento in settori di particolare rilevanza (ad esempio: coordinazione delle attività di accoglienza, continuità, orientamento; coordinamento delle attività curricolari del P.O.F; sostegno e collaborazione con i docenti, monitoraggio e valutazione; rapporti con enti, agenzie educative e istituzioni nel territorio).

- **Programmazione educativa**

Il Collegio dei Docenti elabora annualmente la programmazione educativa nella quale vengono progettati i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi e aderenti alle esigenze degli alunni e del contesto socio - economico. A tal fine individua gli strumenti per la rilevazione della situazione di partenza e finale, e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici attuati.

- **Progettazione didattica**

Nella fase iniziale di ogni anno scolastico tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire.

- **Programmazione per alunni con Bisogni Educativi Speciali.**

- **Alunni diversamente abili:** tutti i docenti curricolari e gli insegnanti di sostegno nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione di disabilità, insieme ai genitori concorrono alla stesura e all'aggiornamento del Profilo Dinamico Funzionale e del Piano Educativo Personalizzato. Tale Piano viene verificato ed aggiornato periodicamente qualora ve ne sia la necessità.

- **Alunni con DSA:** tutti i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione di DSA, insieme ai genitori concorrono alla stesura e all'aggiornamento del Piano Didattico Personalizzato. Tale Piano viene verificato ed aggiornato periodicamente qualora ve ne sia la necessità.

- **Alunni con altri BES:** tutti i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni individuati come altri BES, insieme ai genitori concorrono alla stesura e all'aggiornamento del Piano Didattico Personalizzato. Tale Piano viene verificato ed aggiornato periodicamente qualora ve ne sia la necessità.

- **Contratto formativo**

Rappresenta un reciproco impegno che docente e discente assumono a fronte delle finalità e degli obiettivi che si debbono perseguire e realizzare in un percorso formativo.

Attraverso il contratto formativo:

- l'allievo deve poter conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che verranno utilizzati;
- il docente si impegna a esprimere la sua offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, indicare gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che adotterà;
- il genitore deve poter conoscere l'offerta formativa, il curriculum scolastico predisposto per il proprio figlio, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione che verranno utilizzati.

PARTE SECONDA

Servizi amministrativi.

La Scuola attribuisce un significativo rilievo alle sue funzioni amministrative. In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale.

L'istituzione scolastica opererà secondo criteri di razionalità, efficienza, trasparenza.

L'operato dei servizi amministrativi tende al raggiungimento dei seguenti traguardi:

- 1) garantire una buona celerità allo svolgimento delle operazioni più rilevanti;
- 2) trasparenza;
- 3) informatizzazione dei servizi di segreteria;
- 4) riduzione dei tempi di attesa.

Affinché la qualità sia garantita i servizi amministrativi sono così strutturati:

- **gli Uffici di Segreteria**, ubicati presso la sede centrale di via Cedrina, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.
Nell'attuale anno scolastico la Segreteria sarà aperta al pubblico:
tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00;
- **il Dirigente Scolastico**, il cui ufficio è ubicato presso la sede centrale di via Cedrina, **riceve il pubblico tutti i giorni**, compatibilmente con gli impegni di servizio;
- **il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi** riceve il pubblico presso la sede centrale di via Cedrina.

Tipologia dei servizi offerti.

- La **distribuzione dei moduli d'iscrizione** è effettuata nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. La modulistica è reperibile anche sul sito della scuola.
- Il **rilascio dei certificati** sarà effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione, di frequenza e per quelli contenenti i giudizi finali; entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio.
- Gli **attestati delle classi terze della Scuola Secondaria di I Grado** saranno consegnati entro tre giorni a partire dal giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali degli Esami di Licenza.

- I **documenti di valutazione degli alunni** sono consegnati, direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati, entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

La Scuola assicura all'utente la **tempestività del contatto telefonico**, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome della scuola, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni e, a richiesta, il nome e la qualifica di chi risponde.

Sono assicurati **spazi ben visibili per l'informazione**. In particolare, sono predisposti:

- la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazioni del personale amministrativo e ausiliario);
- orario di ricevimento dei docenti;
- l'organigramma degli uffici;
- l'organigramma degli organi collegiali;
- l'organico del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- la bacheca sindacale;
- la bacheca dei genitori;
- gli albi della scuola;
- il Regolamento d'Istituto;
- le delibere del Consiglio d'Istituto.

Il Regolamento d'Istituto avrà adeguata pubblicità mediante affissione e rimarrà depositato nell'Ufficio di Segreteria dove potrà avvenire la consultazione rapida.

Accoglienza del pubblico.

All'ingresso degli edifici scolastici e presso gli uffici sono sempre presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE TERZA

Condizioni ambientali della scuola.

La Scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dei suoi caseggiati, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. Il personale ausiliario si adopera per assicurare la costante igiene dei servizi.

Il Consiglio d'Istituto, per quanto di sua competenza, si impegna a sensibilizzare gli Enti interessati per assicurare le ottimali condizioni di sicurezza all'interno e all'esterno degli edifici scolastici. Il Dirigente Scolastico e il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione elaborano il documento di valutazione dei rischi, il piano della sicurezza, la programmazione e l'attuazione degli interventi di manutenzione necessari.

Con il Responsabile d'Istituto per la sicurezza collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso.

Viene assicurata un'adeguata attività di formazione e di informazione al personale e agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione e di emergenza.

Vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dei locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale.

PARTE QUARTA

Procedura dei reclami.

Ogni forma di collaborazione finalizzata a corresponsabilizzare le famiglie, e promuovere e sostenere la cultura della partecipazione è fortemente e prioritariamente incentivata. Pertanto tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, alunni, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio; in particolare i genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali:

- al Collegio dei docenti e/o ai Consigli di classe, Interclasse, Intersezione e Interplesso per quanto riguarda gli aspetti prettamente educativi e didattici;
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

Qualora si verificasse un problema o un disservizio gli utenti potranno darne segnalazione attraverso un reclamo espresso in **forma orale, scritta, telefonica, via fax**. Il reclamo deve contenere **generalità, indirizzo e reperibilità del proponente**. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro e non oltre 30 giorni, attivandosi eventualmente, per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo. Qualora il reclamo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante verranno fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Non sono presi in considerazione i reclami anonimi e non circostanziati.

Valutazione del servizio della Scuola.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori e al personale. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e consentono di formulare proposte migliorative.

La valutazione interna del servizio sarà effettuata dal Dirigente Scolastico, supportato dal gruppo di lavoro apposito, dal Collegio dei docenti, dai rispettivi Consigli di Interplesso e di Intersezione, di Interclasse, di Classe, alla fine del primo e del secondo quadrimestre di ogni anno scolastico.

La nostra Scuola partecipa anche a rilevazioni nazionali promosse da Istituti di Ricerca per il monitoraggio e la valutazione statistica dei livelli di apprendimento.

PARTE QUINTA

Attuazione.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano, nel rispetto delle direttive emanate dal Ministero dell'Istruzione, fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge.