



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
DIREZIONE DIDATTICA STATALE 1° CIRCOLO - FONDI
Via degli Osci n. 1 04022 FONDI (LT) ☎ 0771 531619 fax 0771 531619
✉ ltee03700d@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(APPROVATA DAL CONSIGLIO DI CIRCOLO IL 09/02/2011 E DAL COLLEGIO DEI DOCENTI L'8/02/2011)

PREMESSA

Il I Circolo didattico di Fondi esprime con la Carta dei Servizi il proprio impegno con i cittadini a mantenere elevati standard di qualità nella ricerca-azione pedagogica, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati. La Carta è valida per tutte le Scuole di giurisdizione, descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, definisce gli impegni e ulteriori notizie utili a facilitare la relazione con i clienti, contiene i livelli di prestazione e i dati descrittivi del Circolo. La Carta dei Servizi è disponibile presso le sedi dei plessi e sul sito internet: <mailto:www.primocircolofondi.it>

La **Carta dei Servizi** della scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995, insieme al **Piano dell'Offerta Formativa** del Circolo (P.O.F.), al **Regolamento** costituisce l'esplicitazione dei modi con cui, nel I Circolo di Fondi, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, con il fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e le leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. La "**Carta**" è, quindi, il documento che definisce e rende noti all'utenza i **principi fondamentali** ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale. Si articola in 5 parti riguardanti:

1. **L'area didattica**
2. **I servizi amministrativi**
3. **Le condizioni ambientali della scuola**
4. **La procedura di reclami e la valutazione del servizio**
5. **Attuazione**
6. **Orari di erogazione del servizio**

PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta dei servizi** della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli 2, 3, 33 e 34 della Costituzione e la Carta Internazionale dei Diritti del fanciullo del 1989, oltre alla legge n. 241/'90. I **principi fondamentali** riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona, l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

I. Uguaglianza

- 1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

II. Imparzialità e regolarità

- 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

III. Accoglienza e integrazione

- 3.1. La scuola s'impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap e svantaggio.
- 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

IV. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta dei genitori si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, è garantita nei limiti della capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme ministeriali sugli organici e dei criteri della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.) o altri motivatamente deliberati dal Consiglio di Circolo.
- 4.2. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e di sensibilizzazione verso gli alunni e la famiglia, interessando all'occorrenza, i Servizi Sociali del Comune di Fondi .

V. Partecipazione, efficienza e trasparenza

- 5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 5.2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- 5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.
- 5.5. La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali rispettosi della riservatezza di ognuno, sia dell'utenza minorile che adulta, sia del personale dipendente, anche attivando a tal proposito sessioni di informazione e corsi di formazione per il personale come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "privacy"(L.n.675 del 31.12.'96 e L.196/93).

VI. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento personale

- 6.1. La libertà di insegnamento è riconosciuta all'insegnante e si esplica in scelte metodologiche e didattiche autonome ma competenti ed efficaci, nel rispetto dei diritti degli alunni e della loro personalità in sviluppo .La progettazione educativa assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di ciascun indirizzo.
- 6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA

VII. Area didattica

- 7.1. La scuola, 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 attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3. Nella scelta dei sussidi e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri fondamentali la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- 7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del consiglio di classe o interclasse, considerando eventuali attività aggiuntive in ore extracurricolari pomeridiane con gli alunni e tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti.

- 7.5. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa), che rappresenta l'identità specifica dell'istituto e contiene tutte le informazioni sulla scuola necessarie all'utenza, le scelte educative, metodologiche ed organizzative, le finalità, gli obiettivi e le modalità previste per raggiungerli. Il P.O.F. tiene conto del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, della programmazione e dell'offerta formativa nell'ambito del territorio. Il processo di pianificazione delle attività didattiche, curricolari, extracurricolari ed organizzative, esplicitato dal Piano, attraverso la flessibilità dell'azione educativa, punta sulla qualità dell'apprendimento *per tutti*. Tempi e traguardi del percorso di ogni processo di apprendimento saranno proporzionati, infatti, a *ciascuno* e tali da educare gli alunni non solo a *sapere*, ma anche a *saper imparare* per *saper fare* e per *saper essere* cittadini, artefici della propria vita e protagonisti della società. Il P.O.F., portato a conoscenza delle famiglie, è integrato dal Regolamento d'Istituto, Le forme, i contenuti e le finalità di tali documenti sono esplicitati nei rispettivi allegati, da considerarsi non isolatamente, ma in modo sinergico e complementare.
- 7.6. La scuola garantisce l'elaborazione e l'adozione di una programmazione educativo-didattica di sezione o di classe a cura dei docenti. Essa, per l'anno scolastico 2010-2011, terrà conto delle norme vigenti. La programmazione didattica, alla luce della scelta generale del P.O.F., viene elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, interclasse e: delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse e dal collegio dei docenti; è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

PARTE SECONDA

VIII. Servizi amministrativi

(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

- 8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari negli uffici a contatto con il pubblico.
- 8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure:

- 8.3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” nei giorni previsti, nei giorni e negli orari di ricevimento della segreteria e pubblicizzato in modo efficace.
- 8.4. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi/sezioni contestualmente alla consegna delle domande.
- 8.5. Il rilascio dei 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.
- 8.6. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio e comunque entro il mese di febbraio per il primo quadrimestre ed entro il mese di giugno per il secondo quadrimestre.
- 8.7. Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L’ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi sia su appuntamento telefonico .
- 8.8. 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, la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Per l’informazione il I Circolo garantisce spazi prestabiliti :
 - Albo
 - Sito web
 - bacheca genitori
- 8.9. All’ingresso dell’edificio scolastico sono presenti riconoscibili, attraverso il cartellino di identificazione ben visibile, i Collaboratori scolastici in grado di fornire, con la massima disponibilità, le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE TERZA

IX. Condizioni ambientali della scuola

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Il Circolo garantisce le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi per una permanenza confortevole, negli stessi, degli alunni e degli operatori scolastici, oltre che per un adeguato svolgimento delle diverse attività scolastiche. I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene della scuola. Grande diligenza sarà posta, da parte dei collaboratori scolastici e degli insegnanti, nell'individuare e nel segnalare con tempestività in Segreteria, ogni fattore di rischio per la sicurezza e l'incolumità degli alunni. Sarà cura della Direzione sollecitare l'Amministrazione Comunale perché intraprenda gli interventi necessari a rendere la scuola più sicura, pulita e confortevole.

9.2 Annualmente vengono aggiornati i piani di evacuazione degli edifici scolastici ed i documenti di valutazione dei rischi. Gli operatori e gli alunni devono conoscere il piano di evacuazione della scuola in caso di emergenza. Ogni anno viene effettuata almeno una prova di evacuazione degli edifici scolastici. In caso di calamità, l'evacuazione degli edifici scolastici sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un dettagliato "Piano di evacuazione", redatto per ciascun plesso da un esperto esterno.

PARTE QUARTA

X. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

PARTE QUINTA

XI Attuazione

- 11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano nelle scuole di sua giurisdizione e sulle persone di riferimento, sia come dipendenti che come utenti, fino a quando non intervengano disposizioni diverse a modifica delle stesse.
- 11.2 Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, verranno segnalate tempestivamente .

PARTE SESTA

ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

SCUOLA PRIMARIA

PLESSO "A. ASPRI" FONDI

VIA DEGLI OSCI,1 TEL. 0771/531619

Orario di funzionamento :

dal lunedì al sabato dalle ore 8.10 alle ore 13.10

PLESSO "D.SEPE" CAMPODIMELE

VIALE GLORIOSO TEL.347 0590815

Orario di funzionamento :

dal lunedì al sabato dalle ore 8.10 alle ore 13.10

SCUOLA DELL'INFANZIA

PLESSO "M.PIA DI SAVOIA" FONDI

VIA EDIFICIO SCOLASTICO TEL.0771/502855

Orario di funzionamento :

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

UFFICI DI SEGRETERIA

VIA DEGLI OSCI,1

TEL.: 0771/531619

FAX : 0771/531619

ORARI PER IL PUBBLICO:

DALLE ORE 11.30 ALLE ORE 13.30 DAL LUNEDI' AL SABATO

POSSONO ESSERE PREVISTE CHIUSURE PRE-FESTIVE DURANTE LA SOSPENSIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA DELIBERATE DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO SENTITA LA PROPOSTA DEL PERSONALE ATA. IN TAL CASO VERRA' DATA TEMPESTIVA COMUNICAZIONE ALL'UTENZA.

UFFICI:

DIDATTICA

PERSONALE

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

DIRIGENTE SCOLASTICO

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO:

DALLE ORE 11.00 ALLE ORE 13.00 IL LUNEDI',IL MERCOLEDI',IL VENERDI'

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL DSGA:

DALLE ORE 11.00 ALLE ORE 13.00 TUTTI I GIORNI