



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
Istituto Comprensivo VIA BELFORTE DEL CHIENTI
SEDE CENTRALE: Via Belforte del Chienti, 24 – 00156 Roma - ☎ 06 41217716 fax 06 41217716
Codice fiscale: 97712620588 – Cod. meccanografico: RMIC8EQ00G
<http://www.icbelfortedelchienti.gov.it> ✉ RMIC8EQ00G@istruzione.it pec: RMIC8EQ00G@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

APPROVATA CON DELIBERA DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO N. 285 DEL 25 FEBBRAIO 2019

In ottemperanza a

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995
- Direttiva 21 Luglio 1995, n. 254

Visti

- l'art. 28, del d.lgs. n. 150/2009;
- la delibera n. 88 del 24 giugno 2010 (Linee guida CIVIT)
- la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012 (Linee guida ANAC)
- la Legge n. 241/1990
- il D.Lgs n. 33/ 2013
-

si definisce la seguente "Carta dei Servizi Scolastici", documento formale con cui l'Istituto Comprensivo definisce e rende noti:

- gli indirizzi generali cui ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale
- gli obiettivi a cui tendono le diverse attività programmate
- le caratteristiche di qualità delle attività
- le modalità per segnalare eventuali disfunzioni
- le procedure e gli strumenti per il controllo e la valutazione delle attività svolte

La "Carta dei Servizi Scolastici" è suddivisa nelle seguenti parti:

- **PARTE I : Principi fondamentali**
- **PARTE II : Condizioni ambientali dell'Istituto e sicurezza**
- **PARTE III: Area Didattica**
- **PARTE IV: Servizi Amministrativi**
- **PARTE V : Procedura per reclami e per suggerimenti**
- **PARTE VI: Valutazione del servizio**

PARTE I: Principi Fondamentali

1.1 La Carta dei Servizi Scolastici si ispira agli articoli n. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

- Art. 3* Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d'opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
- Art. 33* L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e generi.
- 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 il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

L'Istituto Comprensivo riconosce e fa propri i seguenti principi fondamentali garantendone la completa attuazione:

-Uguaglianza

-Imparzialità e Regolarità

-Accoglienza e Integrazione

-Partecipazione, efficienza e trasparenza

-Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale

1.2 Uguaglianza

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.

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende compiere atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto; assumere la diversità come valore e ricchezza; dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione, al fine di agevolare l'attuazione del diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni.

1.3 Imparzialità e Regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. Agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nella formazione delle classi e nell'assegnazione dei docenti alle classi. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali. In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge n. 146/1990.

In particolare:

- In occasione di uno sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.
- In base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.
- Il Dirigente Scolastico, in occasione di uno sciopero, comunica alle famiglie, almeno cinque giorni prima, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in

servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

1.4 Accoglienza e Integrazione

La scuola si 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, per realizzare "lo star bene a scuola" e fare in modo che le diversità non diventino disuguaglianze. Gli erogatori del servizio favoriscono:

- la continuità formativa verticale, tramite attività progettuali atte a conoscere gli alunni delle classi in entrata;
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni con diversabilità e in situazione di disagio;
- iniziative didattiche funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- contatti con A.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- iniziative di aggiornamento dei docenti sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il personale, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola. Gli Organi Collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. L'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

A tal fine:

- il Dirigente Scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei Docenti, predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite con avvisi sul diario, tramite sito e registro elettronico;
- i docenti incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, i colloqui personali, le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Intersezione, d'Interclasse, di Classe, incontri scuola-famiglia).

1.6 Libertà di insegnamento e Aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative delineate nelle Indicazioni Nazionali e nel Curricolo di Istituto.

Le programmazioni didattiche garantiscono la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

L'aggiornamento e la formazione, condizioni indispensabili per un servizio di qualità, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di formazione.

PARTE II : Condizioni ambientali dell'Istituto e sicurezza

La scuola si impegna affinché venga garantito che l'ambiente scolastico sia pulito, accogliente e sicuro, in quanto le condizioni di igiene e di sicurezza garantiscono una confortevole permanenza nella scuola per alunni e personale. La scuola si impegna inoltre a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

La vigilanza degli alunni è garantita da parte di tutti gli operatori della scuola in base a quanto disposto dalle norme vigenti, prescritto dal "Regolamento d'Istituto" e dalle disposizioni operative impartite dalla dirigenza Scolastica.

Il Dirigente Scolastico assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) eletto ogni tre anni dal personale in servizio; individua gli incaricati di evacuazione, primo soccorso e antincendio. Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili e pubblici:

- il documento di valutazione dei rischi per gli alunni e per tutto il personale;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni in tema di sicurezza.

Presso ogni sede scolastica vengono effettuate periodicamente esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

PARTE III: Area Didattica

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, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

L'Istituto, nel rispetto della propria mission e dell'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico, esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), predisposto dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio d'Istituto. È il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica ed è il riferimento comune per l'azione educativa e didattica dei docenti.

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.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del Consiglio di Classe/Interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio. Il lavoro domestico ha una insostituibile valenza educativa; non deve però costituire un carico di lavoro eccessivamente oneroso, in quanto, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla progettazione educativa e didattica, occorre garantire agli alunni il tempo da dedicare al gioco o ad attività extrascolastiche particolarmente gratificanti e motivanti.

La valutazione deve essere trasparente e condivisa, al fine di promuovere negli alunni la consapevolezza del proprio stile di apprendimento, far acquisire loro strategie efficaci per comprendere le ragioni di un insuccesso e maturare autonomia nello studio.

La scuola promuove una didattica inclusiva attraverso percorsi individualizzati e personalizzati in modo da sostenere le criticità e promuovere e preservare le eccellenze, nel rispetto dei diversi ritmi di apprendimento.

PARTE IV: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi:

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità;
- ascolto, comprensione ed orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese;
- flessibilità e comodità degli orari di apertura al pubblico;
- tutela della privacy.

Sono assicurati i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. assistenza nelle iscrizioni on line, pubblicizzate in modo efficace attraverso il sito e avvisi cartacei
2. Il rilascio dei certificati da parte dell'Ufficio alunni è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro cinque/sette giorni lavorativi; il rilascio dei certificati da parte dell'Ufficio personale è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico entro un numero di giorni lavorativi congruo con la tipologia di pratica da espletare
3. Gli attestati e i documenti sostitutivi sono consegnati successivamente alla pubblicazione dei risultati finali
4. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati al termine dello scrutinio.

RILASCIO CERTIFICAZIONI

La certificazione di competenza dell'Istituto (ad esempio i certificati di frequenza; il nulla osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica, le dichiarazioni di servizio) viene rilasciata – previa richiesta scritta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. Il pubblico sarà ricevuto negli orari e nei giorni che la segreteria comunicherà ogni anno scolastico.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento. 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. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

Per l'a.s. 2018/19 la segreteria, situata presso la S.M.S. "Federico Fellini", rispetta il seguente orario di apertura:

ORARIO UFFICIO SEGRETERIA DIDATTICA

LUNEDI'	MARTEDI'	GIOVEDI'
dalle ore 9:00	dalle ore 15:00	dalle ore 12:30
alle ore 10:30	alle ore 16:00	alle ore 13:30

ORARIO DI RICEVIMENTO

LUNEDI'	MARTEDI'	GIOVEDI'
dalle ore 12:00	dalle ore 13:00	dalle ore 13:00
alle ore 13:00	alle ore 14:00	alle ore 14:00

Sarà possibile l'accesso in segreteria al di fuori dell'orario **previo appuntamento fissato telefonicamente.**

Ogni modifica verrà comunicata tempestivamente.

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico o tramite e-mail.

All'ingresso di ogni plesso gli operatori scolastici e il personale di segreteria sono in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni per la fruizione del servizio.

Per comunicazioni contattare:

- tel. 06 41217716 - 06 4102622
- email: rmic8eq000g@istruzione.it
- PEC: rmic8eq00g@pec.istruzione.it
- Sito web: <http://www.icbelfortedelchienti.gov.it>

PRIVACY

Il Dirigente Scolastico assegna annualmente ad un tecnico qualificato l'incarico di Responsabile Protezione Dati DPO (Data Protection Officer) con il compito di garantire che i diritti e le libertà degli interessati non siano pregiudicati dalle operazioni di trattamento effettuate, come previsto dalla nuova normativa europea.

PARTE V : Procedura per reclami e per suggerimenti

L'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi, al fine di migliorare il servizio.

Tuttavia chiunque può sporgere reclamo su ciò che ritiene non conforme alla Carta dei Servizi, al Regolamento d'Istituto e al Piano dell'Offerta Formativa.

I reclami vengono espressi in forma scritta, indirizzati al Dirigente Scolastico. Deve essere chiara l'identità dei proponenti. Il Dirigente procede nell'indagine e, entro 30 giorni dalla

data di presentazione del reclamo al protocollo della scuola, esprime la propria opinione in merito, nel rispetto della normativa vigente.

PARTE VI: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico e pertanto tiene costantemente monitorate e sotto controllo le attività svolte.

Le iniziative di valutazione del servizio, nella forma dell'autovalutazione, sono coordinate dal Nucleo di Autovalutazione; richieste specifiche relative agli ambiti di valutazione possono pervenire dal Collegio Docenti, dal Consiglio di Istituto, dai Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe.

Secondo la Direttiva MIUR n. 4 del 18 settembre 2014 relativa alle "Priorità strategiche del Sistema Nazionale di Valutazione", per gli anni scolastici 2016-2017, 2017-2018, 2018 - 2019 il Nucleo di Autovalutazione provvede alla stesura del Rapporto di Autovalutazione utilizzando il format predisposto dall'INVALSI, il documento viene reso pubblico sulla piattaforma web "Scuola in chiaro".

Gli elementi emersi dal processo di valutazione del servizio saranno posti all'attenzione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto, per la programmazione degli interventi di miglioramento.

A seguito della stesura del Rapporto di Autovalutazione l'Istituto programma a livello triennale la realizzazione del piano di miglioramento secondo le indicazioni che vengono fornite dal Sistema Nazionale di Valutazione.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale "Belforte del Chienti".

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni secondo le procedure previste dalla legge.