



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

DIREZIONE DIDATTICA "ELIO TONELLI" DI PESARO

Istituto Comprensivo "Elio Tonelli" di Pesaro dall'a.s. 2013/14
Strada Statale Adriatica, 151 - 61121 PESARO - Tel. 0721-25684 - Fax 0721-221095
E-mail: dd.cattabrighe@provincia.ps.it - Sito web: <http://www.ddpesaro.it>
.E.C. psee03800x@pec.istruzione.it - Codice Fiscale 80006390415

CARTA DEI SERVIZI

(approvata dal Consiglio di Istituto in data 8 febbraio 2013)

FONTI NORMATIVE

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri [27 gennaio 1994](#) (Principi sull'erogazione dei servizi);
D.P.C.M. 07/06/1995 (Schema generale di riferimento "Carta Servizi")
Direttiva n. 254 del 21/07/1995 (Carta servizi)
D.L. n. 163/1995 art. 2 (convertito, con modificazioni, nella [Legge 273/1995](#)) sulla qualità dei servizi;
[D. Lgs. n. 286/1999](#) art. 11 che ha abrogato l'art. 2 della Legge 273/95;
Legge 14/11/1995, n. 481.

PARTE 1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione la Costituzione italiana. Il servizio scolastico è organizzato secondo i principi che seguono

Art. 1 - UGUAGLIANZA

Tutte le attività didattiche devono contribuire a creare un clima di benessere a scuola; quest'ultimo risulta condizione fondamentale a prevenire eventuali forme di disagio o svantaggio. La scuola favorisce la creazione di un ambiente sereno in cui gli alunni possano star bene con se stessi e con gli altri. 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.
Il servizio scolastico viene offerto nel totale rispetto della dignità e della diversità di ciascuno.

Art. 2 - IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

Art. 3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, tramite tutti gli operatori del servizio:

- a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e l'integrazione soprattutto nella fase d'ingresso alle classi iniziali e in presenza di particolari situazioni di disagio e lo sviluppo della solidarietà reciproca;
- a coinvolgere i genitori, nell'ottica di una dovuta corresponsabilità

□ a prestare particolare impegno per l'affronto di particolari situazioni relative alla disabilità,

ospitalizzazione, integrazione alunni stranieri, alunni in situazione di svantaggio....

Art. 4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.

4.1. Le famiglie degli alunni hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La scuola si impegna ad accogliere le richieste nei limiti della capienza obiettiva di ogni sede scolastica. In caso di eccedenza di domande, considerato il criterio della territorialità (residenza/domicilio), il Consiglio d'Istituto fissa i criteri per effettuare le ammissioni.

4.2. La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza. L'azione volta a garantire l'assolvimento dell'obbligo scolastico coinvolge in primo luogo la famiglia e successivamente, le altre istituzioni coinvolte nella materia dalla legislazione vigente.

Art. 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA.

5.1. Nell'ambito delle procedure vigenti e dell'attività degli organi scolastici l'attuazione della "Carta" è realizzata attraverso una gestione partecipata della scuola, da parte di tutte le componenti: genitori, alunni, docenti, personale non docente, che rivestono il duplice ruolo di protagonisti e responsabili della fase attuativa. I comportamenti partecipativi di tutte le componenti devono essere mirati alla realizzazione di buoni livelli qualitativi del servizio.

5.2. La scuola garantisce un'informazione completa e trasparente sull'utilizzo delle proprie risorse e la massima semplificazione delle procedure al fine di promuovere ogni forma di partecipazione.

5.3. L'attività scolastica è basata su criteri di efficienza sia per quanto riguarda l'organizzazione dei servizi amministrativi, sia per quanto riguarda l'attività didattica.

Art. 6 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

6.1 La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

6.2. La libertà d'insegnamento è strettamente correlata con la formazione e l'aggiornamento inteso come diritto al miglioramento professionale. A tal fine gli insegnanti partecipano regolarmente a corsi di formazione organizzati dall'Istituto o da Enti.

PARTE 2

Art. 7 - AREA DIDATTICA

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, degli Enti e delle Associazioni presenti nel territorio, è responsabile della qualità del servizio scolastico e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

7.2. La scuola individua ed elabora appositi strumenti, quali previsti dall'attuale normativa 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 Entro i primi due mesi dell'anno scolastico i docenti, suddivisi nei Consigli di classe/interclasse/intersezione, elaborano ed approvano la programmazione didattica annuale. In essa sono scelti ed indicati gli obiettivi di apprendimento, i contenuti, le indicazioni metodologiche relative alle singole discipline/campi di esperienza, gli strumenti per l'analisi iniziale e la valutazione degli alunni.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il gruppo di docenti opera scelte concordi ed equilibrate in coerenza con la programmazione didattica e nel rispetto dei tempi di studio degli alunni oltre che delle attività extrascolastiche e di tempo libero.

7.5. Nella stesura dell'orario settimanale delle lezioni viene posta attenzione a che vi sia una equa distribuzione delle discipline al fine di evitare eccessiva disomogeneità nel carico dei compiti assegnati. Analoga attenzione viene posta alla distribuzione dei sussidi didattici da portare a scuola per evitare eccessivo peso negli zaini o borse.

7.6. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano Offerta Formativa (POF)
- Regolamento d'Istituto

a. PIANO OFFERTA FORMATIVA

Approvazione entro il mese di novembre di ogni anno scolastico. Redazione editoriale, pubblicazione sul sito Web dell'Istituto e sul sito istituzionale MIUR "Scuola in chiaro" entro il mese di dicembre di ogni anno scolastico.

Una copia depositata presso le sedi del plesso.

b. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Redazione e approvazione a cura del Consiglio d'Istituto in carica. Pubblicizzato mediante: pubblicazione sul sito WEB dell'Istituto. Copia depositata presso la sede di Dirigenza.

7.7 Il tempo-scuola offerto dal nostro Istituto è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

7.8 Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- assemblee di sezione, di classe e/o di classi parallele;
- consigli di intersezione e di interclasse docenti/genitori;
- colloqui individuali secondo le seguenti modalità:
 - a) per la scuola secondaria: colloqui periodici al mattino (con cadenza bisettimanale e mensile nei mesi di dicembre ed aprile) e al pomeriggio (nei mesi di dicembre ed aprile);
 - b) per la scuola primaria e dell'infanzia: colloqui con cadenza mensile al pomeriggio su appuntamento con i docenti e colloqui pomeridiani nei mesi di novembre/dicembre ed aprile;
 - c) per tutti ulteriori colloqui possono essere concessi per particolari, urgenti motivi, previa autorizzazione del dirigente scolastico;
 - d) i colloqui individuali con i docenti avranno luogo fino ad un mese prima del termine delle attività didattiche.
- puntuale e costante informazione delle valutazioni riportate dagli allievi nelle verifiche scritte, orali, grafiche,....

Gli incontri con le famiglie si svolgono in orari che favoriscano la più ampia partecipazione delle famiglie.

I docenti nel corso della prima assemblea, illustrano ai genitori l'offerta formativa, ossia: gli obiettivi formativi e didattici del curriculum, i criteri di valutazione, gli eventuali progetti particolari che si intendono realizzare nel corso dell'anno, i criteri cui si ispireranno per assicurare la coerenza educativa nella conduzione nella classe/sezione, i materiali di cui si richiede l'acquisto alla famiglia, le modalità di comunicazione scuola-famiglia.

Tenuto conto anche dei pareri e delle proposte dei genitori, si precisano compiti e impegni delle famiglie e degli alunni così come specificati all'interno del "Patto formativo" scuola -famiglia.

Le modalità, i criteri ed i tempi per assicurare un rapporto costante e proficuo con le famiglie sono stabiliti dal Consiglio d'Istituto, sulla base di proposte del Collegio dei Docenti.

PARTE 3

Art. 8 – SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi erogati:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Valutazione del servizio.

8.1 Celerità delle procedure:

a. Rilascio dei certificati: il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di dieci giorni per quelli con votazione e/o giudizi.

Qualora il certificato, o attestato o documento interessasse un minore, potrà essere rilasciato unicamente al genitore o ad altri esercenti la patria potestà.

b. I certificati richiesti dal personale (certificati di servizio, dichiarazioni di servizio, ecc.) vengono rilasciati entro il decimo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

c. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dagli insegnanti delegati dal Capo d'Istituto, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni dal termine di tutte le operazioni di scrutinio.

d. In coincidenza con particolari esigenze di servizio e momenti dell'anno nei quali vengono svolti particolari adempimenti (iscrizioni, trasferimenti, O.M. incarichi e supplenze, ecc), in coincidenza con assenze plurime del personale o per impegni di aggiornamento dello stesso, il termine indicato ai commi precedenti potrà essere ulteriormente dilazionato di 2/3 giorni lavorativi.

8.2 Trasparenza: pubblicazione nell'Albo elettronico reperibile alla prima pagina del sito web dell'Istituto, di tutti gli atti e documenti previsti dalla normativa e dei seguenti documenti:

- Organigramma degli Uffici (Dirigenza, segreteria, staff di dirigenza)
- Orario di ricevimento del pubblico
- Organigramma Organi Collegiali
- Delibere del Consiglio di Istituto
- Orario di ricevimento dei docenti di scuola secondaria
- POF
- Regolamento di Istituto
- Carta dei Servizi.

8.3 Valutazione del servizio:

Al fine di monitorare la funzionalità del servizio scolastico, la scuola predispone specifici questionari interni ed esterni, volti a valutare i diversi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico.

E' prevista, da parte degli utenti, la possibilità di formulare proposte finalizzate al miglioramento della qualità della scuola.

Art. 9 – RICEVIMENTO DELL'UTENZA

- Accoglienza;
- Orario di ricevimento del pubblico;
- Ampliamento fasce orario di apertura del pubblico.

9.1 I collaboratori scolastici posti all'ingresso dell'edificio scolastico, riconoscibili attraverso un cartellino di identificazione, mettono a proprio agio gli utenti e forniscono le prime indicazioni dopo aver rilevato le esigenze dell'utenza.

9.2 Orario di ricevimento del pubblico:

L'ufficio di segreteria, sulla base delle esigenze dell'utenza, garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00 .
- Durante il periodo di svolgimento dell'attività didattica la segreteria rimarrà aperta al pubblico di giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,00.
- Durante il periodo delle iscrizioni la segreteria didattica adatta l'orario di apertura al pubblico e le modalità di fornitura del servizio alle nuove necessità (ad esempio, supporto alle iscrizioni on line).
- Per particolari esigenze, il DSGA dell'Istituto può consentire l'accesso agli uffici di segreteria anche al di fuori dell'orario di ricevimento.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico. Eccezionalmente e compatibilmente con le esigenze di servizio, il Dirigente se presente in sede, il collaboratore vicario in caso contrario, può concedere un colloquio anche senza appuntamento.

Art. 10 – RECLAMI

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno, per reclami di non grave entità, rivolgersi al personale docente di classe o sezione o al docente fiduciario di plesso. Qualora il problema rimanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta e del Regolamento di Istituto, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

10.1 Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, via fax, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami telefonici vanno successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.2 Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine, dopo aver sentito i soggetti nei confronti dei quali è stato presentato reclamo, risponde al reclamante nel corso di un colloquio preventivamente fissato, o, se del caso, in forma scritta.

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

10.3 Il Dirigente Scolastico si attiva sempre per verificare la legittimità del reclamo, risponde in forma scritta con celerità e comunque non oltre 15 gg. dal ricevimento dello stesso, e prontamente interviene per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo legittimo.

Art. 11 – ATTUAZIONE

11.1 La presente carta dei servizi, elaborata ed adottata dal Consiglio d'Istituto, è pubblicata all'albo della

scuola e resta in vigore fino a nuove modifiche o integrazioni o a diverse disposizioni di legge che ne rendano necessaria una rielaborazione che sarà disposta dal Consiglio di Istituto.