

**ISTITUTO COMPRENSIVO N° 2**

**"G.Lombardo Radice-Ovidio"**

**SULMONA (AQ)**

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

Revisionata nell' a. s. 2016/2017 delibera n. 3 Consiglio d'Istituto del  
16/12/2016

# PRINCIPI FONDAMENTALI

LA CARTA dei servizi scolastici, istituita con D.P.C.M. del 7/06/1995, è il documento predisposto dalla Pubblica Amministrazione per rispondere all'esigenza di imparzialità, trasparenza, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, in conformità alla direttiva del P.C.M. 27/01/1994.

La Scuola attraverso la Carta dei Servizi esplicita agli utenti la sua azione, le finalità, i principi generali cui si ispira.

L'Istituto comprensivo n° 2 "G. Lombardo-Radice – " Ovidio" di SULMONA ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3 - 33 - 34 della Costituzione Italiana.

## **Art. 1 - Uguaglianza ed imparzialità**

L'Istituzione scolastica si impegna a garantire uguaglianza ed imparzialità relativamente al sesso, razza, etnia, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche degli alunni.

Le pari opportunità formative sono garantite attraverso interventi educativi e didattici mirati, con l'obiettivo di curare, con estrema attenzione, la relazione di genere. Educare alle pari opportunità significa educare al rispetto di sé e alla diversità, contribuire a modificare atteggiamenti stereotipati e modi di agire, che possono generare ogni forma di violenza, sia fisica, sia psichica.

## **Art. 2 - Regolarità del Servizio**

La scuola garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative.

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

- 1) l'informazione alle famiglie attraverso avviso scritto e affissione all'albo e sito Web sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- 2) i servizi minimi di custodia e vigilanza.

## **ART. 3 - Accoglienza ed integrazione**

La scuola garantisce:

- 1) l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi e sezioni iniziali.
- 2) l'organizzazione, entro il primo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti di sezione o di classe per una prima reciproca conoscenza.
- 3) la pubblicazione sul sito web dell'Istituto del P.O.F/PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), con relativi allegati ( Carta dei Servizi, Regolamento d' Istituto, Statuto delle Studentesse e degli studenti ) dell'Atto d'indirizzo del Dirigente Scolastico, del PTTI (Piano triennale trasparenza e integrità).

#### **ART.4 - Diritto di scelta.**

I genitori hanno facoltà di operare una scelta fra gli Istituti che erogano il servizio scolastico. Tale facoltà viene esercitata tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse ed implica la totale adesione alle scelte organizzative deliberate dagli organi collegiali.

In caso di eccedenza di domande sono presi in considerazione il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari) e i criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

#### **ART.5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

##### **Partecipazione**

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili del rispetto della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- nell'assemblea che precede le operazioni di elezione dei rappresentanti di classe/interclasse/intersezione delega i docenti a presiedere gli incontri per una informazione esaustiva sulle scelte progettuali e organizzative inserite nel POF/PTOF;
- convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli con i rappresentanti di classe/interclasse/intersezione per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo - didattica;
- predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- cura l'affissione nell'Albo on line della Scuola di tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite on line o con avviso dettato sul diario o con apposito documento consegnato agli alunni;

i docenti si relazionano con i genitori negli incontri scuola-famiglia programmati annualmente, nei colloqui personali, nelle riunioni degli Organi Collegiali (consigli di classe/interclasse, intersezione).

## **Efficienza**

La Scuola organizza le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, secondo criteri di efficacia e flessibilità dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Per le stesse finalità, la Scuola garantisce ed organizza le attività di aggiornamento e o la formazione del personale, nell'ambito delle linee di indirizzo del Piano triennale della formazione di cui alla L. 107/2015 e attraverso azioni comuni dei Dirigenti scolastici delle reti, costituite nell'ambito territoriale di riferimento – Ambito provinciale n. 3.

## **Trasparenza**

Il Decreto sulla trasparenza D l. vo n.33 del 14/03/2013 prevede l'obbligo di pubblicare sul sito Web nelle varie sezioni dedicate, documenti, informazioni e dati relativi all'organizzazione, al funzionamento e alle attività programmate dall'Istituto. Infatti è stato redatto il documento previsto dal D.L.vo n. 33/2013 il P.T.T.I., Piano triennale sulla trasparenza e integrità, pubblicato nell'apposita sezione “ Amministrazione Trasparente “ del sito Web.

## **ART. 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione educativo-didattica è predisposta collegialmente dai docenti di classe, in modo che risulti aderente al curriculum di Istituto e al POF/PTOF, che persegua le priorità individuate nel RAV e nel piano di Miglioramento (PDM); assicura la libertà di insegnamento dei docenti, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle competenze e degli obiettivi formativi delle Indicazioni Nazionali per il Curricolo della scuola dell'Infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado; garantisce la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

Le attività programmate vengono rese note ai genitori durante le assemblee di classe, di interclasse e di intersezione e negli incontri periodici in seno agli organi collegiali. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è condizione indispensabile per un servizio di qualità. La formazione in servizio è” obbligatoria, permanente e strutturale” per la riqualificazione professionale di tutto il personale scolastico, come previsto dal comma 124 della legge n.107/2015; essa si configura come “ambiente di apprendimento continuo”, in una logica strategica e funzionale al miglioramento. L'obbligatorietà è intesa come impegno e responsabilità professionale di ciascun docente. Le attività di formazione sono programmate in coerenza con il PTOF e con i risultati emersi dai Piani di Miglioramento.

In attuazione del Piano nazionale di formazione introdotto dalla L.107/15 sono previste, nell'ambito del triennio, attività in rete, rete di ambito e di scopo, con specifiche risorse finanziarie assegnate dal MIUR, a decorrere dall'anno scolastico 2016, per azioni di comune interesse e obiettivi condivisi, finalizzati ad una progettazione formativa congruente con i bisogni territoriali espressi dalle scuole.

La seguente Carta dei servizi si compone di sei parti

- I. Area didattica
- II. Servizi amministrativi
- III. Condizioni ambientali
- IV. Procedura dei reclami
- V. Valutazione servizio
- VI. Attuazione

## PARTE I

### AREA DIDATTICA

#### 1- Finalità

L'Istituto Comprensivo "Radice –Ovidio", nella connotazione specifica comprensiva dei tre ordini di scuola del primo ciclo primario, ha come finalità prioritaria il *potenziamento dei saperi e delle competenze per innalzare i livelli d'istruzione, contrastare le disuguaglianze socio- culturali e territoriali*, favorendo lo sviluppo armonico e integrale della persona, in conformità ai principi della Costituzione italiana e della tradizione culturale europea; promuove, inoltre, la conoscenza, il rispetto e la valorizzazione delle diversità individuali, con il coinvolgimento attivo degli studenti e delle famiglie.

In un contesto così complesso come quello attuale, caratterizzato da grande varietà di esperienze, interazioni, opportunità ed esigenze, l'Istituto, in quanto comunità educante, promuove e cura la rete di relazioni con le famiglie, estendendo i rapporti al territorio e a tutti gli attori del processo educativo e formativo, in modo da sollecitare la condivisione di quei valori che fanno sentire gli studenti parte attiva di una comunità vera e propria.

A tal fine l'Istituto:

- **valorizza la tradizione educativa e didattica**, ponendo attenzione al profilo delle competenze previste al termine del primo ciclo d'istruzione e agli obiettivi disciplinari declinati nel curricolo verticale, per garantire il successo formativo degli alunni;

- **sostiene l'innovazione metodologica** e tecnologica come strumenti utili per sollecitare la motivazione e l'interesse degli studenti, guidandoli ad utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie della società dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione.

- **valorizza l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente:** la presenza di alunni provenienti da nazioni diverse, con radici culturali proprie, richiede necessariamente interventi diretti a sostenere l'interazione e l'integrazione attraverso la conoscenza della nostra e delle altre culture, in un confronto dialettico che rende la diversità un valore irrinunciabile;

- **consolida le pratiche inclusive** nei confronti degli alunni di cittadinanza non italiana, promuovendone la piena integrazione;

- **favorisce l'inclusione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali** attraverso adeguate strategie organizzative e didattiche, come la predisposizione di piani educativi individualizzati e percorsi didattici personalizzati, al fine di garantire il successo formativo di ciascun alunno.

## **2- Azione didattica**

- L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte di tutti i docenti di percorsi educativo-didattici in coerenza con le Indicazioni nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione degli apprendimenti e la certificazione delle competenze.

- Il Consiglio di classe/Team docenti ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, in linea con le scelte didattiche ed organizzative esplicitate nel POF/PTOF.

- La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline, per il raggiungimento degli obiettivi e le priorità contenute nel piano di miglioramento.

Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo e dei sussidi didattici, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente docenti, pone particolare attenzione:

- all'efficacia didattica ed educativa e al contenimento della spesa, nei limiti previsti dalle circolari ministeriali emanate in materia ogni anno scolastico;

- all'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo, da evitare, nella stessa giornata, il sovraccarico di materiali didattici;

- l'Istituto si impegna ad assicurare un'equa distribuzione dei compiti da svolgere a casa, in modo da riservare agli alunni uno spazio di tempo adeguato da dedicare alle attività extrascolastiche.

## **3- Contratto formativo**

Il patto formativo è lo strumento di trasparenza attraverso il quale alunni e famiglie sono resi consapevoli e partecipi del progetto educativo e didattico proposto dall'Istituto. Esso viene sottoscritto dal genitore al momento dell'iscrizione e diventa vincolante per la famiglia che assume l'impegno di condividere con la scuola i nuclei fondanti dell'azione educativa.

Il Patto formativo si realizza solo se si costruiscono relazioni costanti tra scuola e famiglia, fondate sulla collaborazione e la corresponsabilità di tutte le componenti: insegnanti, genitori e studenti. Le parti interessate sono chiamate ad impegnarsi per il raggiungimento di un obiettivo comune, in modo da realizzare una forma di "alleanza educativa", nel pieno rispetto dei ruoli e degli ambiti di competenza.

La scuola dell'autonomia può svolgere la sua funzione educativa soltanto se è in grado di instaurare sinergie tra i soggetti che compongono la comunità: studenti, famiglie, personale scolastico, Dirigente scolastico.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione e la conservazione agli Atti dei seguenti documenti:

1. il P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa);
2. il regolamento d'Istituto;
3. lo statuto delle studentesse e degli studenti;
4. la carta dei servizi scolastici.

## PARTE II

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### 1 - Fattori di qualità

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: trasparenza, celerità delle procedure, pubblicizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia. L'Istituto si impegna al rispetto di quanto segue:

- adeguata informazione circa le modalità di iscrizione;
- ampia informazione in merito alle procedure da seguire per le iscrizioni on-line;
- rilascio dei certificati richiesti, compresi quelli al personale, in tempi brevi e comunque non oltre tre giorni lavorativi dal momento della richiesta per quelli di iscrizione e frequenza ed entro cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi;
- rilascio degli attestati e delle certificazioni delle competenze entro **tre giorni** dalla pubblicazione dei risultati finali degli esami di stato;
- gli esiti delle valutazioni quadrimestrali e finali sono resi noti in modalità online attraverso pubblicazione sul sito dell'Istituto [www.icradiceovidio.gov.it](http://www.icradiceovidio.gov.it) – registro online – al quale tutti gli utenti possono accedere con le credenziali che verranno fornite in tempo utile dagli uffici di segreteria;
- pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line degli atti e delle delibere di cui è prevista la pubblicizzazione nei tempi previsti dalla vigente normativa;
- pubblicizzazione mediante sito e/o albo on-line della Carta dei servizi, del Regolamento d'istituto e del P.T.O.F ;

Le certificazioni sono effettuate in base a quanto previsto dalla normativa vigente, al fine di evitare che le P.A. continuino a chiedere al privato certificati rilasciati da altre P.A. Tale norma garantisce il ricorso allo strumento delle autocertificazioni o all'acquisizione d'ufficio dei certificati prevedendo sul certificato stesso, a pena di nullità, la dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della P.A. o ai privati gestori di pubblici servizi."

#### UFFICI DI SEGRETERIA

Viale Togliatti s.n.c. c/o Scuola primaria "L. Radice-" Sulmona

TEL. E FAX: 0864-51214

TEL. Diretto Ufficio Dirigente scolastico 0864-51013

sito scuola: [www.icradiceovidio.gov.it](http://www.icradiceovidio.gov.it)

e-mail: [AQIC835009@istruzione.it](mailto:AQIC835009@istruzione.it)

PEC: [AQIC835009@pec.istruzione.it](mailto:AQIC835009@pec.istruzione.it)

Protocollo e Affari Generali

Didattica (anagrafe alunni, rilascio atti amministrativi)

Personale (docente e ATA)

DSGA Direttore servizi generali e amministrativi

Dirigente Scolastico

#### Orari ricevimento pubblico

Dirigente Scolastico: martedì- giovedì-venerdì ore 11,00-13,00

Segreteria da lunedì a sabato: ore 8,30-9,00 12,30-13,00

lunedì-martedì- mercoledì-venerdì: ore 14,30-17,00

Segreteria- ufficio contabilità da lunedì a venerdì: ore 11,00-13,00

## PARTE III

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

L'Istituto si impegna a garantire, per quanto di competenza, in ogni ambiente scolastico, adeguate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, sia all'interno delle strutture, sia nelle aree esterne ad esse pertinenti, al fine di assicurare il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola.

In particolare, nei vari plessi scolastici, Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado, sono garantiti i seguenti standard minimi di sicurezza e igiene:

1. vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte degli operatori della scuola, la pulizia quotidiana degli ambienti, l'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica, oltre che al termine delle attività giornaliere;
2. l'affissione all'albo di ciascun plesso del Piano di evacuazione e di emergenza, l'osservanza della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza.

La scuola si impegna a sensibilizzare genitori e docenti sul tema della sicurezza, affinché osservino le disposizioni interne emanate dal Dirigente scolastico, per regolamentare l'entrata e l'uscita degli alunni, anche per coloro che fruiscono del servizio di trasporto con lo scuolabus, e per stabilire le modalità di utilizzo degli spazi di accesso agli edifici.

Periodicamente vengono effettuate prove di evacuazione

Ogni plesso scolastico dispone di aule sufficienti per lo svolgimento delle normali attività didattiche; nei plessi della sede centrale e della secondaria "Ovidio" vi sono spazi per attività laboratoriali, (laboratori di musica, tecnologia, scienze, arte immagine, informatica, palestre). Quasi tutte le aule dispongono della lavagna interattiva multimediale.

Per garantire le condizioni di sicurezza degli edifici, l'ufficio provvede a segnalare puntualmente ai competenti organi ogni situazione di rischio e o pericolo per l'incolumità degli utenti; nello specifico, le segnalazioni vengono inviate via email agli uffici di riferimento del Comune di Sulmona.



## PARTE IV

### PROCEDURA DEI RECLAMI

Eventuali reclami o proposte migliorative, riguardanti le scelte organizzative del servizio scolastico, possono essere espresse in forma orale, scritta, o con e-mail, devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo ed il recapito telefonico del proponente.

Devono essere sempre indirizzati al Dirigente Scolastico.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione in nessun caso.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma orale e scritta, con celerità, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite le indicazioni sul destinatario cui fare riferimento.

## PARTE V

### VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La valutazione d'Istituto e il monitoraggio rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia, poiché consentono la rilevazione e l'identificazione di elementi di criticità e o punti di debolezza e la riprogettazione delle azioni poste in essere dalla scuola. Essi sono strumenti indispensabili per il controllo di gestione in itinere e per il processo di miglioramento.

I processi di autoanalisi/autovalutazione sono una risorsa essenziale per lo sviluppo qualitativo dell'offerta formativa, poiché, inducendo la riflessione sulle prassi adottate, favoriscono la crescita professionale dei docenti e migliorano l'organizzazione gestionale e didattica.

A tal fine si raccoglieranno informazioni sull'azione della scuola coinvolgendo gli "STAKOLDERS", in quanto membri di una comunità che condivide finalità, obiettivi e azioni.

Come previsto dalla legge 107/2015, il Piano di miglioramento PDM, rappresenta lo strumento attraverso il quale il nostro Istituto pianifica, monitora, rimodula le azioni e valuta l'efficacia dello stesso alla luce degli obiettivi e delle priorità emerse nel Rapporto di autovalutazione.( RAV ).

Il monitoraggio può avvenire attraverso indagini quantitative (test, questionari, statistiche, raccolta dati, ecc.) e qualitative (incontri, colloqui sistematici, momenti programmati di ascolto) e l'uso di sistemi strutturati e non strutturati.

## VI

# ATTUAZIONE

I principi e le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi scolastici restano in vigore e sono applicati fino a quando non vengano apportate variazioni dagli organi competenti e/o non si verifichino modifiche nelle norme di riferimento.

Per quanto non dichiarato nella presente Carta dei servizi scolastici, si fa esplicito richiamo alla normativa vigente.

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, verranno segnalate nella presente carta, ma non necessitano dell'approvazione del Consiglio d'Istituto.

La presente Carta dei Servizi scolastici va considerata parte integrante del POF/PTOF.

Ogni operatore scolastico in servizio nell' Istituto Comprensivo n° 2 "G. Lombardo Radice - Ovidio" è tenuto ad osservarla.

*II DIRIGENTE SCOLASTICO*

*Prof.ssa Angela Caputo*