



## **ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE PESCARA 5**

65100 PESCARA Via Gioberti n. 15

Tel. E Fax: 085/72955

C.F. 91117020684

e-mail: [peic83400b@istruzione.it](mailto:peic83400b@istruzione.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

deliberato dal C.D.I.  
il 24 Ottobre 2016

# PARTE PRIMA

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

I principi ispiratori della Carta dei Servizi si possono evincere dagli articoli fondanti della Costituzione italiana:

- **Art. 3:** “È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”
- **Art. 2:** “Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero, con la parola, con lo scritto e altri mezzi di diffusione.”
- **Art. 30:** “E’ dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.”
- **Art. 33:** “L’arte e la scienza sono libere e libero ne è l’insegnamento. La Repubblica detta norme generali sull’istruzione ed istituisce scuole statali per ogni grado di istruzione e Grandi Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole o istituti di educazione, senza oneri per lo stato.”
- **Art. 34:** “La scuola è aperta a tutti. L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.”

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che risultano essere eterogenee e ben equilibrate.

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l’azione dei docenti e del personale ATA, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. Il servizio erogato da qualsiasi operatore scolastico deve essere ispirato da criteri di imparzialità ed equità.

### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si adopera attraverso tutte le sue componenti, a sostenere la partecipazione dei genitori e l’accoglienza, l’integrazione e l’inserimento degli alunni. Particolare riguardo deve essere prestato alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di svantaggio (diversamente abili, stranieri ...)

## **DIRITTO DI SCELTA E OBBLIGO DI FREQUENZA**

L'utente ha possibilità di scelta fra le varie istituzioni scolastiche, fermo restando i limiti della capienza di ognuna. In caso di domande in esubero, vengono applicati i criteri approvati dal C.I. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

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. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- attività individualizzate, di recupero, di potenziamento e di laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi multimediali e dei laboratori.

## **COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE**

L'Istituto nel suo complesso garantisce la più ampia e snella comunicazione alle famiglie, attraverso:

- Consultazione del sito internet dell'Istituto che viene aggiornato costantemente per garantire all'utenza un'informazione sempre corretta e tempestiva.
- Avvisi inerenti le varie attività (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad alunni e genitori per varie necessità, consulenze psico-pedagogiche...)

## **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione 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 studi di ciascuna classe. La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi dei bambini, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei docenti. 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 SECONDA

## ORGANIZZAZIONE DIDATTICA ED EDUCATIVA

Le finalità e gli obiettivi educativo-didattici che la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado si propongono di perseguire e l'organizzazione didattico-educativa sono presenti nel P.O.F. Il documento è depositato in segreteria, affisso all'albo e visionabile sul sito web dell'istituto.

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### 1. Fattori di qualità dei servizi amministrativi

- Celerità delle procedure
- Trasparenza amministrativa
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

#### 2. Orari di funzionamento - Ufficio Segreteria

- L'Ufficio di Segreteria funzionerà da lunedì a sabato, dalle ore 8.00 alle ore 14.
- A norma degli artt. 35 e 36 del D.P.R. 209/87, si adotta la flessibilità dell'orario e la turnazione, distribuendo le 36 ore di servizio settimanali su 6 giorni lavorativi, garantendo l'apertura dell'ufficio anche il sabato.
- Durante i periodi di interruzione dell'attività didattica (vacanze estive, natalizie, pasquali...) si potrà chiudere la scuola nelle giornate prefestive con la fruizione da parte del personale di recupero ore di straordinario o di giornate di ferie.
- L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio di segreteria sarà così articolato:

**Lunedì – Mercoledì – Venerdì - Sabato** : dalle ore 8,30 alle ore 10,00;

**Giovedì**: dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

#### 3. Standard specifici delle procedure

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario d'apertura al pubblico di almeno 6 ore settimanali in orario antimeridiano e due ore il giovedì pomeriggio.

Nei giorni di funzionamento pomeridiano delle scuole dell'Istituto l'ufficio di segreteria garantisce la presenza di almeno un assistente amministrativo.

L'orario d'apertura è comunicato al pubblico con apposito avviso esposto alle porte delle scuole e pubblicato sul sito web

L'orario degli uffici sarà articolato in 5 giorni nei periodi di sospensione delle lezioni.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno precise modalità di risposta, che comprendono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la possibilità di lasciare messaggi e di fornire le informazioni richieste.

Il diritto d'accesso ai documenti amministrativi è garantito a chiunque sia portatore di un interesse oggettivamente rilevante con l'unico limite derivante dalla presenza d'imprescindibili e prioritarie esigenze di tutela del segreto d'ufficio o della riservatezza imposte da specifiche disposizioni di legge.

Il rilascio dei certificati ed altre operazioni amministrative diverse sono compiuti nel normale orario d'apertura al pubblico della segreteria, dietro richiesta, entro tre giorni.

Alle medesime condizioni il rilascio di attestati con votazione e/o giudizi è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, entro tre giorni.

I diplomi sono consegnati immediatamente a richiesta nel normale orario d'apertura della segreteria, dietro presentazione di un documento di identità

I certificati di servizio che richiedano ricerche d'archivio saranno evasi entro trenta giorni.

La valutazione di ogni singolo alunno è contenuta in una scheda, distribuita dai coordinatori dei singoli consigli di classe, entro una settimana dalla conclusione delle operazioni di scrutinio mediante consegna ai genitori.

Gli esiti degli scrutini di fine anno scolastico sono resi noti mediante affissioni in appositi tabelloni.

#### **4. Condizioni ambientali della scuola**

La scuola garantisce, per quanto di sua competenza, che tutti i locali scolastici siano sempre puliti, accoglienti e sicuri.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale.

All'Ente proprietario degli edifici scolastici è richiesto di assicurare tali condizioni, attraverso un adeguato programma di manutenzione, nel rispetto della normativa sulla sicurezza..

# PARTE TERZA

## Procedure di reclamo

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni.

Modalità di segnalazione:

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, on line, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e responsabilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici devono essere, successivamente, sottoscritti.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

## Valutazione dei servizi

Allo scopo di raccogliere elementi utili per la **valutazione del servizio**, viene periodicamente effettuata una rilevazione mediante questionari anonimi rivolti a genitori ed operatori scolastici. I questionari vertono su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

## PARTE QUARTA

### *ATTUAZIONE*

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando il Consiglio di Istituto non ne delibererà la modifica o a seguito di disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Per quanto non previsto dalla **CARTA** si fa riferimento al Piano dell'Offerta Formativa, al Regolamento d'Istituto ed alla normativa vigente.