



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

**ISTITUTO COMPRENSIVO**

**“G. Deledda”**

**di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado**

**Via Elini, s.n.c. Tel. 0782 33048 – Fax 0782 349128**

**08040 - ILBONO - (Ogliastra)**

## **CARTA DEI SERVIZI**

Collegio dei Docenti  
Consiglio d'Istituto 24.11.2008

**ANNO SCOLASTICO 2008/2009**

La carta dei servizi è il documento che esplicita l'impegno dell'Istituzione scolastica nei confronti dei suoi utenti, gli alunni, i genitori degli alunni, il personale scolastico.

E' uno strumento di informazione sull'organizzazione del servizio scolastico teso a favorire una gestione partecipata della scuola e la realizzazione degli standard generali del servizio.

Essa ha come fonte fondamentale di ispirazione la Costituzione Italiana.

## **Principi fondamentali**

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

L'Istituto garantisce un uguale trattamento a tutti i suoi utenti nella erogazione del servizio scolastico.

Non è ammessa nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione, condizione psicofisica e socio-economica.

La pari opportunità verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri di formazione delle classi ispirati ai principi dell'eterogeneità interna ad ognuna e dell'omogeneità fra di esse ed anche, nei limiti del possibile, delle esigenze degli alunni e delle loro famiglie;
- c) forme di collaborazione con gli Enti Locali e con i servizi sociali dell'Azienda USL per ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà e agli alunni disabili.

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

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, attraverso la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli operatori, in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti.

Nell'eventualità di riunioni e agitazioni sindacali, che avverranno nel rispetto delle norme di legge e contrattuali vigenti, la scuola si impegna a dare ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie delle limitazioni o sospensioni nell'erogazione del servizio.

### **Art. 3- Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza e l'integrazione:

a) attraverso momenti durante i quali alunni e genitori potranno venire a contatto con le nuove realtà scolastiche, confrontarsi con i futuri docenti e ricevere le necessarie informazioni sull'organizzazione e sulla progettazione delle varie scuole;

b) effettuando, particolarmente nei momenti di passaggio da un ordine di scuola all'altro, un'analisi il più possibile accurata per individuare capacità, competenze, ritmi e stili di apprendimento, motivazioni, interessi e attitudini degli alunni, allo scopo di predisporre opportune strategie di intervento.

#### **Art. 4- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

**4.1** La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

**4.2** Nella progettazione dell'offerta formativa d'istituto vengono pianificate attività di sostegno, recupero, di orientamento e di formazione integrata.

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

**5.1** La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (affissione all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A..

**5.2** Questa Istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme vigenti.

**5.3** Consente l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico e nel rispetto del Regolamento d'Istituto, per favorire attività di promozione culturale, sociale e civile.

**5.4** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa, tenendo sempre presente innanzitutto l'aspetto didattico.

#### **Art. 6- Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

**6.1** Ai docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, è garantita la libertà di insegnamento che si esplica con una azione didattica che stimoli e favorisca la piena formazione della personalità degli allievi.

**6.2** L'aggiornamento costituisce un compito per l'Amministrazione e un impegno per tutto il personale scolastico che può aderire alle proposte della Scuola, di soggetti qualificati e riconosciuti dall'Amministrazione Scolastica ed anche promuovere, in autonomia, la propria formazione in servizio.

## PARTE PRIMA

### **Area didattica**

#### **Art. 7**

**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, si impegna ad adeguare le attività educative e didattiche alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

**7.2** Al fine di garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, il Collegio Docenti predispone momenti di raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo ed elabora iniziative per promuovere un armonico sviluppo della personalità dell'alunno.

**7.3** Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità, la funzionalità educativa ed i costi contenuti; tende ad adottare, compatibilmente con le esigenze organizzative e didattiche, soluzioni idonee ad un'equilibrata distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

**7.4** I docenti:

a) attribuiscono ai compiti e allo studio a casa le seguenti finalità:

- rinforzo e consolidamento di apprendimenti trattati a scuola;
- educazione al senso di responsabilità.

b) operano in modo da favorire una razionale distribuzione degli impegni di lavoro da svolgere a casa, in modo da rispettare i ritmi di apprendimento degli alunni e da garantire ore libere da dedicare alla vita in famiglia, al gioco, ad attività sportive o ad altri impegni finalizzati al potenziamento di competenze individuali;

c) si impegnano, secondo varie modalità, a verificare la qualità del lavoro svolto dagli alunni.

**7.5** I docenti si impegnano ad instaurare con gli alunni rapporti atti a creare un clima sereno, che favorisca il dialogo e la collaborazione, all'interno di un sistema di regole chiare e condivisibili, nel rispetto reciproco dei ruoli.

## **Art. 8**

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, si può articolare in Commissioni di lavoro, che verranno presiedute da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina dal Dirigente Scolastico.

I responsabili dovranno riferire sull'esito dei lavori della Commissione al Dirigente Scolastico e al Collegio dei Docenti.

## **Art. 9**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

a) Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)

b) Regolamento d'Istituto

### **a) Piano dell'offerta formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale della scuola ed è lo strumento guida di tutta l'azione didattica ed educativa. Attraverso il P.O.F., la scuola rende espliciti agli alunni, alle famiglie, agli Enti Locali ed all'Amministrazione Scolastica, le scelte educative, curricolari ed extracurricolari, didattiche, organizzative, finanziarie e le scelte di supporto alla qualità dell'offerta formativa; fissa criteri generali, definisce obiettivi, indica strategie e propone sistemi di valutazione che hanno valore vincolante per l'intera comunità scolastica.

### **b) Regolamento d'Istituto**

Comprende le norme relative a:

- modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee richieste da genitori e dal Consiglio d'Istituto;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni aggiornamento e integrazione delle attrezzature;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- vigilanza sugli alunni;

- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- modalità di comunicazione scuola-famiglia;
- rapporti tra Istituto, Enti e Ditte.
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari

## PARTE SECONDA

### **Servizi amministrativi**

#### **Art. 10**

**10.1** La Scuola garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici.

**10.2** L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà concordata, in fase di contrattazione d'Istituto, sentita l'assemblea del personale ATA e considerate le esigenze organizzative della scuola.

**10.3** L'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dalle ore 11.30 alle ore 13.30.

**10.4** Il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane potrà essere definito di volta in volta, in presenza di specifiche richieste e in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami, ecc).

**10.5** Durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa richiesta dell'interessato e indicazione dell'uso al quale è destinato il certificato, entro tre giorni dalla richiesta.

**10.6** La consegna delle schede di valutazione sarà competenza dei docenti che espletano il servizio entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

**10.7** Tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio.

**10.8** L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

**10.9** Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta:

- a. testo aggiornato della Carta dei servizi, del POF, del Regolamento di Istituto, del Piano annuale delle attività;
- b. copia delle deliberazioni del Consiglio d'Istituto

### PARTE TERZA

#### **Condizioni ambientali della scuola**

##### **Art. 11**

La Scuola si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri.

A tal fine si impegna

- a. a garantire la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte di tutti gli operatori della scuola;
- b. ad assicurare la pulizia e l'igiene dei locali scolastici;
- c. a sensibilizzare le Istituzioni interessate per garantire le condizioni di sicurezza degli edifici scolastici e degli impianti;
- d. ad attivarsi nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza.

### PARTE QUARTA

#### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

##### **Art. 12- Procedura dei reclami**

La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- a. i reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta (cartacea, trasmessa via fax o e-mail), e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- b. i reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti, pena la loro nullità;
- c. i reclami anonimi non sono presi in considerazione;
- d. i reclami debbono essere rivolti al Dirigente Scolastico;
- e. il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo;
- f. qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Art. 13 – Valutazione del servizio**

**13.1** L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo degli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico.

**13.2** Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio vengono effettuate periodiche rilevazioni rivolte a tutte le componenti scolastiche, anche mediante questionari opportunamente tarati.

**13.3** I genitori e il personale della scuola hanno la facoltà di formulare proposte, al fine di migliorare l'offerta formativa dell'Istituto.

## PARTE QUINTA

### **Attuazione**

### **Art. 14**

**14.1** Le disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi sono vincolanti per l'intera comunità scolastica e si applicano fino a quando non intervengano, in materia, indicazioni modificative contenute in norme di Legge o contrattuali o in ulteriori disposizioni del Consiglio d'Istituto.

**14.2** Le varie componenti scolastiche (docenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi e/o integrativi alla presente Carta dei Servizi.

**14.3** La presente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione n. 4 nella seduta del Collegio dei Docenti del 18 Dicembre 2007 e adottata nella seduta del Consiglio d'Istituto del Gennaio 2008, annulla e sostituisce ad ogni effetto quella precedentemente in vigore.