

**ISTITUTO COMPENSIVO "LEONARDO DA VINCI"  
SAN FELICE CIRCEO**

**ISTITUTO  
COMPENSIVO**



**LEONARDO  
DA VINCI**

**CARTA DEI SERVIZI  
A.S. 2008/09**

*Ultimo aggiornamento  
approvato dal Consiglio di Istituto dell' 11/07/08*

## 1. PREMESSA E FONTI NORMATIVE

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza, trasparenza
- Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

## 3. AREA DIDATTICA

## 4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

- Celerità delle procedure e decentramento
- Trasparenza
- Informatizzazione
- Controllo periodico e finale

## 5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

## 6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

## 1. PREMESSA E FONTI NORMATIVE

### 1.1. PREMESSA

La "**Carta dei Servizi**" è uno strumento che esprime i vincoli e gli obiettivi che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai cittadini: una sorta di Statuto con la dichiarazione dei propri obiettivi e con il riconoscimento di specifici diritti del cittadino utente.

La Carta dei Servizi impone di impostare **l'erogazione del servizio in funzione degli utenti**, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni.

Con la Carta dei Servizi, le amministrazioni dei settori di pubblica si impegnano a migliorare e monitorare i propri standard di qualità. Essa è, dunque, un **documento di impegno**, che l'ente pubblico/privato gestore di servizi pubblici, stipula con i suoi utenti, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio e di attivare un sistema di gestione dei reclami.

La Carta dei servizi della Scuola si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

**Art. 3:** E' 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. 33:** L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed 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.

### 1.2. FONTI NORMATIVE

La Carta dei Servizi si ispira alle seguenti fonti normative:

- Legge 07.08.1990 n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi – cosiddetta Legge sulla trasparenza) e succ. mod. ed int.;

- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il Pubblico)
- Decreto Legge 12.05.1995 n. 163 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni);
- Direttiva 21 luglio 1995, n. 254
- D.P.C.M. del 07.06.1995 (Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi).

**N.B.:** gli articoli richiamati nel testo fanno riferimento al **DPCM del 07/06/1995**.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1. 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". (Art. 1.1 - DPCM del 07/06/1995)***

L' impegno dei docenti e di tutti gli operatori dell' I.C. "L. da Vinci" persegue in modo attento e mirato, la piena attuazione della libertà e dell' uguaglianza, intesa come divieto di ogni discriminazione e non come uniformità delle prestazioni, nel rispetto delle differenze di tutti e dell'identità di ciascuno.

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, a ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale per non vivere situazioni di emarginazione.

I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti gli alunni gli stessi diritti, tendono a sviluppare in essi la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di uguali, da cui si riceve e a cui si dà, e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

### 2.2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

***"I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità". (Art. 2.1)***

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell' I.C. "L. da Vinci" nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

***"La Scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia." (Art. 2.2)***

### 2.3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

***"La Scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno***

***è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti in ospedale, a quelli in situazioni di handicap, a quelli presenti nelle situazioni carcerarie". (Art. 3.1)***

L' **I.C. di "L.da Vinci"** si impegna, in sede di programmazione educativa di istituto e di programmazione didattica, ad attuare specifiche modalità di accoglienza:

***Per i genitori:***

- presentazione della Scuola all'inizio dell' anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche;
- colloqui individuali

***Per gli alunni:***

- conoscenza percorso formativo (attraverso la presentazione del lavoro scolastico effettuato negli anni precedenti);
- raccolta di informazioni attraverso incontri iniziali con i genitori;
- incontri con gli insegnanti dell' ordine di Scuola precedente per il passaggio delle informazioni
- armonizzazione dei curricoli;
- attività anni-ponte (compresenza e collaborazione degli insegnanti dei vari ordini di Scuola mediante progetti di continuità; visita negli ordini di Scuola successivi e precedenti all' inizio e al termine dell'anno; attività, curricolari e non, da condurre per gruppi aperti);
- collaborazione di insegnanti di ordini diversi sulla base di specifici progetti.

***Inserimento e integrazione per gli alunni stranieri:***

- permanenza temporanea in classi di "*prima accoglienza*", con l'obiettivo di conoscere i livelli di maturità globale e strumentale anche attraverso l'osservazione sistematica;
- osservazione dei livelli strumentali, attraverso una prima fase di lavoro individualizzato;
- inserimento graduale nella classe individuata per la frequenza dal Consiglio di interclasse, attraverso l'uso di metodi e strategie: classi aperte, lavoro di gruppo, agevolazione della comunicazione tra pari;
- integrazione effettiva, con l'attenzione ai curricoli mediante il recupero di contenuti della cultura provenienza e di esperienza;

***Inserimento e integrazione per gli alunni in situazione di disabilità:***

- riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di classe e interclasse;
- autoaggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;

- incontri periodici, tra insegnanti, genitori ed esperti per verifiche e valutazioni;

***"Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente." (Art. 3.2)***

Carta dei diritti dell'alunno:

- l'alunno ha diritto a una Scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione e istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto a un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto a una Scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

## **2.4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

***"L'utente ha facoltà di esprimere la preferenza fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Questa libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno comunque considerati i criteri deliberati dagli organi collegiali preposti". (Art. 4.1)***

7

L'iscrizione e la frequenza saranno equilibrate nelle diverse scuole dell' I.C. di "L.da Vinci" funzionanti nel territorio, attraverso bacini di utenza e un conseguente servizio di trasporti, per evitare il sovraffollamento di alcuni plessi e la formazione di classi con numero esiguo di alunni.

***"L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in una collaborazione sinergica con le Istituzioni". (Art. 4.2)***

L'I.C. "L.da Vinci" garantisce, fin dalla Scuola materna, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico.

Al termine dell'obbligo l' Istituto informerà sulle offerte formative delle agenzie educative presenti sul territorio provinciale e contribuirà, con la famiglia, a orientare le scelte degli alunni.

## **2.5. 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". (Art. 5.1)***

L'I.C. "L.da Vinci" promuove periodicamente incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla Scuola stessa e per progettare e realizzare interventi e attività in collaborazione.

***"Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico. (Art. 5.2)"***

In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali, al fine di favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico con modalità stabilite dai regolamenti d'istituto e dal Regolamento di contabilità (D.I.44/2001)

***"Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente". (Art. 5.3)"***

***"L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. (Art. 5.4)"***

L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- o alternanza delle attività didattiche per evitare sovraccarico in alcuni giorni;
- o rispetto dei tempi di attenzione;
- o gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori;
- o utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

## **2.6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E 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 ciascun indirizzo". (Art. 6.1)"***

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi dei bambini, nel rispetto e 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". (Art. 6.2)***

Nell' I.C. "L.da Vinci" i docenti referenti per l'aggiornamento programmano, realizzano e valutano le attività formative della propria Scuola nel rispetto delle necessità rilevate e delle indicazioni della normativa ministeriale.

***"Per le stesse finalità, la Scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento a carattere nazionale e locale". (Art. 5.5)***

### 3. AREA DIDATTICA

***"La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali." (Art. 7.1)***

L'I.C. "L. da Vinci" con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie (come indicato dall' art. 30 della Costituzione Italiana sui doveri educativo - formativi della famiglia), delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi ritenuti validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali e del progetto di vita di ogni singolo alunno.

I docenti dell'I.C. considerano **bisogni formativi degli alunni**:

- la consapevolezza di "sé" (autopercezione come conoscenza e accettazione di sé riferita all'età e finalizzata alla costruzione dell'identità personale);
- i rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva);
- l'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni);
- la padronanza degli strumenti per la decodificazione e codificazione;
- il benessere psicofisico (rapporti con il proprio corpo, equilibrio psichico, mentale, sociale e morale, come si può ricavare dalla definizione di salute dell'OMS, cioè lo star bene con se stessi, con gli altri e con il mondo, in famiglia, nella Scuola, nel proprio territorio).

***"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." (Art. 7.2)***

Il **Piano dell'Offerta Formativa** (P.O.F.) dell' I.C. "L.da Vinci" stabilisce i criteri e le strategie per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa.

***"Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella Scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile una equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare." (Art. 7.3)***

L'attenzione al sovraccarico si realizza attraverso la distribuzione equilibrata delle discipline durante l'arco della settimana. Nelle scuole a tempo pieno e a tempo prolungato il materiale didattico, non necessario per lo svolgimento delle esercitazioni a casa, viene conservato a Scuola.

***"Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti." (Art. 7.4)***

I compiti da svolgere a casa terranno conto delle effettive capacità degli alunni, affinché non ci siano discriminazioni tra chi può e chi non può avere aiuti, differenziandoli anche per tempi e per livelli di impegno.

***"Nel rapporto con gli allievi, in particolare i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti." (Art. 7.5)***

La relazione con gli alunni sarà improntata dal singolo insegnante, nel suo ruolo di adulto competente, a chiarezza dei modelli educativi proposti, e soprattutto dei criteri e modalità valutativi, al fine di aiutare l'alunno ad acquisire un corretta percezione delle proprie possibilità e delle proprie prestazioni, in coerenza con i comportamenti richiesti agli alunni.

L'insegnante, nel suo ruolo di animatore/regista, curerà soprattutto l'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento: scelta e predisposizione di tempi, spazi e sussidi, cura nella organizzazione linguistica e della comunicazione socio-affettiva.

***"La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) integrato dal Regolamento d'Istituto." (Art. 7.6)***

Il P.O.F. elaborato dall' I.C. "L.da Vinci", contiene le scelte educative e organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della Scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il **regolamento d'istituto** comprende, in particolare, le norme relative a: vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni.

### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di circolo o d'istituto, elabora le attività riguardanti

l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. La programmazione didattica, elaborata e approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### **Contratto formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

#### **l'allievo deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

#### **il docente deve:**

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

#### **il genitore deve:**

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

## 4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

*"La Scuola individua, garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, flessibilità dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico. (Art. 8.1)*

### 4.1 CELERITA' DELLE PROCEDURE E DECENTRAMENTO

*"Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. (Art. 8.2)*

*Standard specifici delle procedure:*

*"La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace". (Art. 8.3)*

*"La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande". (Art. 8.4)*

*"Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi." (Art. 8.5)*

*"Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali." (Art. 8.6)*

*"Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Circolo o di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi." (Art. 8.8)*

Gli uffici di segreteria, ravvisate le reali esigenze del territorio dell'Istituto Comprensivo "L. da Vinci" di San Felice Circeo e dell'utenza, funzionano oltre che nella sede del Plesso Centrale sito in via G. Rossi snc anche presso la Scuola secondaria di 1° grado di Borgo Montenero, nei seguenti orari:

**UFFICI DI SEGRETERIA**

Personale: un Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi, cinque Assistenti Amministrativi.

ORARIO DI RICEVIMENTO <b>Sportello Sede Centrale</b>			ORARIO DI RICEVIMENTO <b>Sportello di Borgo Montenero</b>	
giorno	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
lunedì	08,30	10,30	CHIUSO	
martedì	CHIUSO		8,30	10,30
mercoledì	11.30	13,30	CHIUSO	
giovedì	8.30	10.30	CHIUSO	
venerdì	CHIUSO		11,30	13,30
sabato	8,30	10,30	CHIUSO	

Gli orari degli uffici sono stati articolati con l'intento di poter offrire un servizio adeguato all'utenza e a tutto il personale della Scuola.

Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza nonché quelli di servizio viene effettuato entro breve termine, dai due ai cinque giorni lavorativi. Le famiglie degli alunni, al momento delle iscrizioni alle classi prime delle scuole materne, elementari, medie e primo superiore, vengono informate oltre che da pubblici manifesti, da comunicazioni individuali inviate o attraverso la Scuola o per posta. Le iscrizioni vengono raccolte e registrate presso gli uffici della sede Centrale.

***"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." (Art. 8.9)***

Per l'informazione, all'ingresso della Scuola sono assicurati spazi ben visibili e in particolare: bacheca organi collegiali, bacheca sindacale, bacheca albo ufficio riguardante docenti, personale ATA, personale con incarico a tempo determinato, bacheca alunni e all'albo sono esposti la **Carta dei Servizi**, l'organigramma degli organi collegiali, degli uffici, l'organico del personale docente, amministrativo, ausiliario, il **Regolamento di Istituto**, e il **POF**.

**"Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori**

**scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio." (Art. 8.11)**

La presenza dei collaboratori scolastici è garantita anche in tutte le occasioni previste dall'organizzazione della Scuola (riunioni, consigli di classe, di Istituto e altro).

## **4.2 TRASPARENZA**

L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dei servizi amministrativi.

La Scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

E' garantito l'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, mediante apposita richiesta, nel pieno rispetto dei servizi sanciti dalla Legge 7 agosto 1990 n.241 e compatibilmente con i valori discrezionali valutati dall'amministrazione.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti della classe, se ritirati nei tempi che la Scuola comunica. Sono consegnati dal personale di segreteria, se fuori dai tempi fissati dalla Scuola.

L'Ufficio del Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento, sia telefonico che mediante apposita modulistica disponibile presso la segreteria Centrale, purchè sia esplicitata la motivazione, ancorché generica, della richiesta.

L'Istituto assicurerà spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Il Regolamento d'Istituto avrà adeguata pubblicità mediante affissione negli appositi spazi.

## **4.3 INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA**

Gli uffici di segreteria sono informatizzati e il personale utilizza programmi specifici ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

## **4.4 FLESSIBILITA' DELL'ORARIO DEGLI UFFICI**

L'Ufficio di segreteria garantisce un orario di funzionamento che va al mattino dalle ore 7.30 alle ore 14.00 e, nei pomeriggi di lunedì e venerdì sino alle ore 15.32.

## 5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone, e si individuano i seguenti fattori di qualità:

- ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni sono garantite dalla Amministrazione secondo le normative vigenti
- locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche
- dotazione adeguata di sussidi didattici
- abbattimento delle barriere architettoniche
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione
- utilizzo di spazi esterni per attività sportive o ricreative

L'Istituto è comprensivo di 7 plessi (2 scuole materne, 3 scuole elementari e 2 scuole medie) dislocati tra S. Felice Circeo e Borgo Montenero.

## 6. PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

***"I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere 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. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico." (Art. 10.1)***

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.

I genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- al Collegio dei Docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse o di intersezione, per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

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 secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera Scuola, può essere fatta una segnalazione al docente collaboratore di plesso
- se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo
- ci si può rivolgere anche all'"**Organo di garanzia**" dell'Istituto.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

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

## **6.1 CONTROLLO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

**"Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di 2° grado - anche agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di circolo o di istituto". (Art. 10.2)**

Il Dirigente Scolastico, il personale ATA, il Consiglio di Istituto, il Collegio dei docenti dell' **I.C. "L.da Vinci"** vigilano sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi attraverso:

- strumenti formali - registri - firme di presenza o controllo automatico - registro assenze e delle sostituzioni.
- strumenti informali: osservazione diretta - colloqui – assemblee.

L'Istituto mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo, didattico, nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni, tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria.

Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto.

Entro il 31 agosto di ogni anno, gli organismi scolastici preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti.

