

*Al fine di instaurare un rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/95, si definisce la presente Carta dei Servizi, che è un documento che esplicita i criteri sui quali si basa la scuola, i servizi da essa offerti sulla base delle risorse umane, professionali e materiali a disposizione e le procedure di reclamo da utilizzare per eventuali disservizi*

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE**

**"F. AMATUZIO - PALLOTTA"**

**C.so F. Amatuzio, 33 - 86021 BOJANO (CB)**

**Tel/fax 0874/782551- 778139 Mail-Fax:0874/1861524 – C. F.: 92070230708 C.M.: CBIC84600L**

**e-mail:cbic84600l@istruzione.it - PEC: cbic84600l@pec.istruzione.it – C.U. : UFYEPD**

**sito web: [www.istitutocomprensivobojano.gov.it](http://www.istitutocomprensivobojano.gov.it)**

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata introdotta è uno strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo "F.Amauzio-Pallotta" di Bojano.

La Carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana, che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi scolastici dell'I. C. "F. Amatuzio-Pallotta" si ispirano ai seguenti principi:

**UGUAGLIANZA:** in base al dettato costituzionale ed alle Dichiarazioni Internazionali dei Diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non vengono compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

**ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE:** l'Istituto valorizza le diversità, in quanto la scuola si deve configurare come comunità di apprendimento che consente a tutti gli alunni di sentirsi accolti e rispettati, che garantisce i livelli essenziali di competenze ed in cui si previene il fenomeno della dispersione scolastica. La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo sia alle classi iniziali che alle situazioni di rilevante necessità: alunni svantaggiati, disabili e stranieri. Nello svolgimento delle attività, ogni insegnante deve rispettare i diritti e gli interessi degli allievi e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutto il personale si impegna ad avviare le specifiche iniziative di intervento organizzativo e didattico previste nel Piano dell'Offerta Formativa. La scuola garantisce altresì opportunità di eccellenza per tutti.

**PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA:** La scuola si fonda sui valori della democrazia e favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e dei genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Essa si impegna, inoltre, a promuovere le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola quale centro di promozione culturale, sociale e civile, dando la possibilità a privati di usare gli edifici su preciso progetto o richiesta anche al di fuori dell'orario scolastico, in accordo con le amministrazioni comunali e sempre nei limiti delle deliberazioni assunte dagli Organi Collegiali e della normativa vigente. L'Istituto assicura altresì spazi ben visibili per favorire l'informazione a docenti, non docenti e genitori, in particolare attraverso:

- un proprio sito web;
- l'albo di istituto;
- tabelle con l'indicazione degli orari;
- albo sindacale on line;
- Amministrazione trasparente.

**IMPARZIALITA' E REGOLARITA' :** i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di imparzialità e buon andamento, come previsto dal Codice di Comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni. La scuola comunica e fornisce all'utenza - in forma scritta o mediante

pubblicazione sul sito web/albo dell'Istituto - il calendario scolastico, l'orario delle lezioni, l'orario di servizio del personale, l'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e gli ambiti disciplinari, l'orario di ricevimento dei docenti, le festività, gli incontri scuola-famiglia. In caso di variazioni di orario (assemblee sindacali, scioperi o altro) la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

**LIBERTA' DI INSEGNAMENTO:** consiste nell'utilizzo di metodologie e strategie didattiche personali finalizzate al raggiungimento di traguardi condivisi. La programmazione garantisce il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e nello stesso tempo assicura all'alunno una formazione idonea tale da sviluppare integralmente la propria personalità.

**BENESSERE:** Tutti gli operatori della comunità scolastica devono essere coinvolti attivamente ed in maniera partecipe e collaborativa alla vita della scuola. Il clima relazionale del team dei docenti deve far sì che tutti gli insegnanti interagiscano proficuamente (mediante esempi di vita improntati al rispetto, al confronto, alla cooperazione) dando il proprio positivo contributo per "il fine comune del successo scolastico". Ciò determina il benessere socio-relazionale del gruppo classe/sezione, fondamentale al fine di apprendimenti stabili e duraturi.

## **AREA DIDATTICA**

La scuola, con il contributo delle competenze professionali del personale e mediante la collaborazione delle famiglie, si impegna a promuovere la qualità e la rispondenza delle attività proposte alle necessità formative e culturali degli allievi.

L'Istituto predispone curricoli disciplinari che siano adeguati alle finalità educative perseguite dalla Scuola, sempre naturalmente nel rispetto di quanto esplicitato nelle Indicazioni Nazionali e dalla mission indicata nel POF e nel PTOF. A tal fine la Scuola promuove, mediante una pluralità di strumenti, la continuità educativa tra i vari ordini e gradi dell'istruzione.

Per quanto riguarda la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola si impegna ad effettuarla avendo sempre come punti di riferimento essenziali la piena valenza culturale degli stessi e, nel contempo, la rispondenza alle esigenze formative degli alunni. Nell'assegnazione delle attività di ripensamento pomeridiano i docenti assicurano la coerenza delle stesse con la programmazione didattica, nel pieno rispetto dei tempi e dei ritmi di apprendimento degli alunni. In particolare i docenti avranno cura di evitare di appesantire gli alunni con compiti eccessivi, nella consapevolezza della necessità di contemperare il ripensamento pomeridiano a casa con altre attività scelte dagli studenti e dalle loro famiglie. Nel rapporto con gli allievi, gli insegnanti valorizzano comportamenti di rinforzo, di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o punizioni mortificanti.

## **DOCUMENTI SCOLASTICI ELABORATI, ADOTTATI E PUBBLICATI/DA PUBBLICARE DA PARTE DELLA SCUOLA**

- Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- Regolamento di Istituto
- Regolamento per l'uso della rete della scuola (Internet)
- Regolamento per i viaggi di istruzione e le visite guidate.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del D.Lgs 81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli enti preposti (Comuni, ASL; ASREM), si impegna a garantire a tutti gli alunni e al personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- attenzione alle utenze particolari; imparzialità;
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Criteri cui si attiene il servizio amministrativo:

TRASPARENZA: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola, ai sensi della L. 241/90. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti strettamente indispensabili e nei termini previsti dall'art. 60 del D.Lgs. n. 196/2003. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

1. accesso informale: mediante richiesta verbale
2. accesso formale: mediante richiesta scritta.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione. E' altresì garantito l'accesso civico generalizzato, nelle forme e nei modi previsti dalla legge.

## **MODALITA' OPERATIVE:**

- tutti i documenti elaborati devono essere verificati nei contenuti e siglati;
- tutti i documenti prodotti devono essere a disposizione del personale dell'ufficio per la consegna all'utenza entro massimo tre (3) giorni, salvo impedimenti;
- la modulistica distribuita all'utente (interno/esterno) deve essere costantemente aggiornata.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE: Gli uffici di segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 ad eccezione dei periodi di sospensione delle attività didattiche. Durante il periodo estivo gli uffici sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00 escluso il sabato (giorno di chiusura).

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento, con prenotazione on-line anche telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività dei contatti telefonici dalle ore 11: alle ore 13:00, orari di apertura al pubblico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde.

**PROCEDURA DEI RECLAMI:** di fronte a malfunzionamenti, disservizi e/o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella presente Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami espressi in forma orale, scritta, telefonica, e-mail, che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore SGA, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre quindici (15) giorni e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del DS e/o del DSGA, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

**SUGGERIMENTI E PROPOSTE:** ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere inoltrato dall'utenza all'indirizzo: [cbic84600l@istruzione.it](mailto:cbic84600l@istruzione.it)