



*MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA*

**Direzione Didattica Statale 1° Circolo**  
P.za Dante, 1 - LATINA

# ***CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI***

**ANNO SCOLASTICO 2009/2010**

## Premessa

La Carta dei servizi della scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995, insieme al Piano dell'Offerta Formativa del Circolo ( P.O.F.), al Regolamento ed al Piano annuale delle attività, costituisce l'esplicitazione dei modi con cui , nel 1° Circolo di Latina, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, al fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e le leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi.

La “ Carta” è, quindi, il documento che definisce e rende noti all'utenza i **principi fondamentali** ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale.

Si articola in 5 parti , riguardanti:

- 1) **L'area didattica.**
- 2) **I servizi amministrativi.**
- 3) **Le condizioni ambientali della scuola.**
- 4) **La procedura dei reclami .**
- 5) **Attuazione.**

## Principi fondamentali

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione gli articoli 2, 3, 33 e 34 della Costituzione e la Carta Internazionale dei Diritti del fanciullo del 1989, oltre alla legge n. 241/90.

I principi fondamentali riguardano il riconoscimento dei diritti individuali dell'uomo, l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione per tutti gli alunni, il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

### a) Uguaglianza

Il servizio scolastico fornito dal 1° Circolo è improntato al rispetto dell'individuo, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

### b) Imparzialità e Regolarità

L'obiettività e l'equità sono alla base dei comportamenti di tutti gli operatori scolastici.

Il servizio scolastico è erogato con regolarità e continuità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia di sciopero e assemblee sindacali.

### c) Accoglienza e Integrazione

Individuando e programmando momenti opportuni ed iniziative adeguate, il Circolo si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, nonché l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi nella vita scolastica, con particolare riguardo agli alunni diversamente abili ed extracomunitari.

#### d) Diritto di scelta , obbligo scolastico e frequenza

Come meglio specificato nel Regolamento di Circolo, la libertà di scelta dei genitori è garantita nei limiti della capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme ministeriali sugli organici e dei criteri della territorialità, deliberati dal Consiglio di Circolo.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di sensibilizzazione verso gli alunni e le famiglie, di prevenzione e controlli dell'evasione e della dispersione scolastica interessando, all'occorrenza, i Servizi Sociali del Comune ed il Servizio Materno Infantile dell' AA.SS.LL..

I genitori degli alunni di scuola primaria si impegnano a rispettare gli orari delle lezioni; i genitori degli alunni della scuola dell'infanzia, oltre agli orari, si impegnano a rispettare i turni di funzionamento della scuola secondo la richiesta sottoscritta all'atto dell'iscrizione.

#### e) Partecipazione, efficienza, trasparenza, riservatezza dati

La Carta dei Servizi rappresenta l'occasione perché si realizzi quella gestione partecipata della scuola voluta dai Decreti Delegati del 1974, che disegnano la scuola come "comunità educante" costituita dal personale scolastico, dagli Enti Locali, dai genitori, dagli alunni e dalle altre istituzioni esistenti nel territorio, al fine di offrire un servizio di sempre miglior qualità.

In particolare, l'istituzione scolastica e gli Enti Locali devono favorire tutte quelle attività extrascolastiche che promuovono nel territorio una formazione culturale, sociale e civile degli alunni, utilizzando le strutture scolastiche esistenti.

Per una informazione completa e trasparente, vengono adottate procedure atte a promuovere forme di partecipazione diretta e responsabile.

La scuola attua procedimenti di protezione dei dati personali sia dell'utenza che del pubblico impiego, rispettosa della riservatezza di ognuno, attivando a tale proposito anche corsi di formazione per il personale del Circolo, come richiesto dalle vigenti disposizioni di legge in materia di "privacy".

## f) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è riconosciuta all'insegnante e si esplica in scelte metodologico-didattiche razionali ed efficaci, nel rispetto degli alunni e della loro personalità, nell'assunzione delle decisioni collegiali e nel dovuto rispetto delle scelte educative della famiglia.

Per perseguire tali finalità, la scuola promuove, garantisce ed organizza l'aggiornamento di tutto il personale scolastico, privilegiando specifiche iniziative deliberate dal Collegio dei Docenti, quelle promosse dall'Amministrazione scolastica e quelle proposte da Enti e Associazioni culturali e professionali, autorizzate dal MPI.

## PARTE I - AREA DIDATTICA

La scuola, con apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il consenso delle famiglie, delle istituzionali e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire il raggiungimento di tali finalità attraverso la predisposizione dei seguenti documenti:

- 1 - Piano dell'Offerta Formativa ( P.O.F. )
- 2 - Programmazione Educativa/Didattica di sezione e/o di classe
- 3 - Regolamento di Circolo
- 4 - Piano Annuale delle Attività

Le forme, i contenuti e le finalità di tali documenti sono esplicitati nei rispettivi allegati, da considerarsi non isolatamente, ma in modo sinergico e complementare.

## PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi consistono in tutti quegli atti e comportamenti che mettono in rapporto l'istituzione scolastica con gli utenti e viceversa. Essi vengono svolti dal personale A.T.A. in generale e dal personale di segreteria in particolare.

Il 1° Circolo, come fattore di qualità dei servizi amministrativi, garantisce e adotta comportamenti improntati alla trasparenza, alla celerità e alla cortesia.

### a) Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuato “a vista” nei giorni e nell'orario di ricevimento della segreteria.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi /sezioni contestualmente alla consegna delle domande.
- Il rilascio dei certificati viene effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria: entro tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza; dai cinque ai quindici giorni per quelli di servizio degli insegnanti.
- Gli attestati sono consegnati “a vista” a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti in data stabilita dal Collegio dei docenti.

### b) Orario di apertura al pubblico della segreteria

La segreteria della scuola è aperta al pubblico:

- tutti i giorni dalle ore 10.30 alle ore 12.00;
- il lunedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00, esclusi il periodo dal 15 giugno al 15 settembre in cui c'è la sospensione delle attività didattiche.

c) Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico

- Tutti i giorni dalle ore 10.30 alle ore 12.00

d) Orario di ricevimento del DSGA

- Tutti i giorni dalle ore 10.30 alle ore 12.00

- Il pomeriggio previo appuntamento

e) Informazione

Per l'informazione il 1° Circolo garantisce spazi prestabiliti per :

1) Bachecca sindacale ed ENAM

2) Albo di Circolo

All'ingresso dell'edificio scolastico sono presenti e riconoscibili, attraverso il cartellino di identificazione ben visibile, i collaboratori scolastici in grado di fornire, con la massima disponibilità, le prime informazioni per la fruizione del servizio.

E' possibile richiedere copia di tutti gli atti facenti parte della Carta dei Servizi, presso la segreteria, sostenendo un costo di € 0.10 per ogni pagina del documento.

## PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Il 1° Circolo , in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, garantisce le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi per una permanenza confortevole, negli stessi, degli alunni e degli operatori scolastici, oltre che per un adeguato svolgimento delle diverse attività scolastiche.

I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene della scuola, in modo diretto nei plessi in cui tale servizio è a loro demandato e informando tempestivamente l'ufficio di segreteria su carenze igieniche riscontrate nei plessi in cui il suddetto servizio è affidato ad imprese di pulizia.

La stessa diligenza sarà posta, da parte dei collaboratori scolastici e degli insegnanti, nell'individuare e nel segnalare con tempestività in segreteria fattori di rischio di ogni genere ed entità.

Sarà cura della Direzione sollecitare l'Amministrazione Comunale a svolgere gli interventi necessari a rendere la scuola sicura, pulita e confortevole.

### a) Barriere architettoniche

In tutti gli edifici scolastici del Circolo, per i portatori di handicap, è agevolato il solo ingresso al piano terra, mentre nell'edificio scolastico "Oddino Montiani" è funzionante un ascensore per l'accesso al piano superiore.

Tutti gli edifici dispongono di sufficienti spazi interni, ad eccezione delle palestre, mentre sono carenti gli spazi esterni. In una delle due scuole materne mancano spazi esterni adeguatamente attrezzati per giochi e attività all'aperto.

### b) Emergenza

In caso di calamità, l'evacuazione dell'edificio scolastico sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un dettagliato "Piano di evacuazione" redatto dal RSPP previa approvazione del DS.

## **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI**

### **a) Reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta entro 15 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 indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti eventualmente adottati. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

## **PARTE V - ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.