



Istituto Comprensivo Statale "VIA REGINA ELENA"
Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria, Scuola Secondaria di primo grado " L. Pirandello"
Istituto in rete con le Università di Ancona, Macerata, Camerino, Urbino

Via Regina Elena, 5 - 62012 Civitanova Marche (Macerata) Tel: 0733 812992- Fax : 0733 779436
Codice meccanografico: MCIC834002 - Codice fiscale: 93068510432
E-mail : mcic834002@istruzione.it - Posta certificata : mcic834002@pec.istruzione.it
www.icviareginaelena.gov.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

D.P.C.M. 7 giugno 1995

Delibera del Consiglio d'Istituto n.59 del 27 aprile 2017

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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 nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 alunni BES

(alunni con Bisogni Educativi Speciali: D.S.A. Handicap etc ...)

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

4 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA.

4.1 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.

4.2 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

4.4 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed 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 definite dall'amministrazione.

5. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

5.1 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 nelle Indicazioni Nazionali.

5.2 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 I

6 AREA DIDATTICA

6.1 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, 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di èquipe (primaria) o di classe (secondaria), tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

6.5 Progetto educativo e programmazione

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

Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative ed 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 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.
- formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario),

PARTE II

7. SERVIZI AMMINISTRATIVI

7.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

7.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

7.3 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.

7.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza.

7.5 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e di pomeriggio (martedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00) funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

7.6 La Dirigente Scolastica riceve preferibilmente su appuntamento.

7.7 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

7.8 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione mediante sito web e albo dell'Istituto; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto
- aggiornamento quotidiano sito web dell'istituto

7.9 Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

7.10 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III

8. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

8.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto si compone di n. 10 plessi

Plessi Scuola Infanzia

Plesso "A.Giuliani" Via Regina Elena, 5

La scuola è composta da:

- tre aule
- un salone arredato, per attività motorie e di grande gruppo
- una sala mensa
- stanza attrezzata per laboratori
- servizi igienici
- giardino esterno attrezzato

Plesso "C. Collodi" Via Saragat,5

La scuola è composta da:

- ✓ due aule ampie, dotate di bagno e spogliatoio e ripostiglio interno
- ✓ una aula media spogliatoio e ripostiglio interno
- ✓ un'aula media e un'aula piccola con un bagno in comune con spogliatoio esterno
- ✓ un salone polivalente per colazione,attività di laboratorio,mensa, tv, sala psicomotricità e pc
- ✓ due piccoli ripostigli (1 per personale ATA e 1 per il materiale didattico, audiovisivi)
- ✓ giardino esterno attrezzato.

Plesso "G.Rodari" Via Bragadin,5

La scuola è composta da:

- tre aule
- un salone per attività motorie e di grande gruppo
- una sala mensa
- servizi igienici
- spazi esterni attrezzati

Plesso "L.Bartolini" Via Saragat

La scuola è una monosezione che accoglie bambini di tre quattro e cinque anni

Essa è composta da un'ampia aula arredata secondo spazi didattici e ambienti di lavoro;

Una sala mensa per consumare la merenda e il pasto del pranzo;

Servizi igienici dotati anche di spazio anche per alunni diversamente abili;

Palestra per attività motorie;

Giardino con verde attrezzato

Plessi Scuola Primaria

Plesso Scuola Primaria D Alighieri Modulo – Via Regina Elena,3

- n. 5 aule tutte dotate di lavagne LIM
- n.1 ripostiglio;
- servizi igienici
- spazio interno per lo svolgimento dell'intervallo;
- palestra esterna.

Plesso Scuola Primaria D Alighieri T.P. – Via Regina Elena,3

- n. 5 aule tutte dotate di lavagne LIM
- n.1 ripostiglio;
- servizi igienici
- spazio interno per lo svolgimento dell'intervallo;
- palestra esterna.
- n.2 sala mensa
- n.1 aula per laboratori didattici
- n.1 sala insegnanti

Plesso Scuola Primaria San Giovanni Bosco, Via Saragat

Il plesso si colloca su due piani.

- n. 11 aule tutte dotate di lavagne LIM
- n. 1 aula mensa
- n. 6 aule laboratorio;
- n.1 aula informatica;
- n. 1 sala insegnanti;
- n. 1 auditorium;
- n.1 palestra interna;
- servizi igienici;
- n.1 ascensore;
- Verde attrezzato;
- Parcheggio.

Plesso Scuola Primaria Don Milani , Via De Pinedo

- n. 5 aule tutte dotate di lavagna LIM
- n.1 aula multimediale
- n.1 aula sussidi
- servizi igienici
- n.1 palestra interna
- Verde attrezzato

Scuola Secondaria di I° Grado L.Pirandello Via Saragat,50

- n.12 aule tutte dotate di lavagna LIM
- Aula multimediale
- Palestra
- Servizi igienici
- N.2 aule laboratorio musicale
- Aula laboratorio artistico
- Biblioteca
- Aula laboratorio scientifico
- Aula laboratorio cucina
- N.3 aule sostegno
- Sala insegnanti
- Sala ricevimento genitori
- Stanza Presidenza
- Stanza Segreteria
- Stanza archivio
- Stanza fotocopie
- Ascensore
- Parcheggio
- Spazio verde circostante

UFFICI AMMINISTRATIVI E PRESIDENZA - Via Regina Elena,3

Gli uffici amministrativi si trovano in una palazzina di tre piani:

primo piano:

n. 3 aule di cui n. 1 adibita ad attività riservate ad alunni diversamente abili; n. 2 aula a riunioni con il Consiglio Istituto; n. 3 aula laboratorio lingua inglese; servizi igienici; ripostiglio

secondo piano: uffici amministrativi e presidenza; servizi igienici; archivio;

terzo piano: archivio.

PARTE IV

9. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

9.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via mail 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. La Dirigente Scolastica, 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 della Dirigente Scolastica, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

9.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La Dirigente Scolastica
Prof.ssa Daniela Boccanera

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.