



ISTITUTO COMPRENSIVO "V. MONTI"
VIA BOLDORINI, 2 62010 POLLENZA - MC
Tel/fax. 0733/549800
Codice ISTITUTO -MCIC817008 - CF. 80007300439
E-MAIL: mcic817008@istruzione.it
POSTA PEC: mcic817008@pec.istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Vincenzo Monti" di Pollenza ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Carta Costituzionale.

1 Uguaglianza

- 1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2 L'erogazione del servizio scolastico volge al raggiungimento dei traguardi di apprendimento previsti nei documenti programmatici ministeriali.
- 1.3 La scuola, mediante accordi e convenzioni con enti esterni ed associazioni, si attiva per:
 - sostenere interventi adeguati nelle situazioni di difficoltà e di disagio,
 - prevenire la dispersione scolastica
 - curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri
 - garantire l'acquisizione delle competenze chiave e dei livelli essenziali delle prestazioni
 - garantire opportunità di eccellenza per tutti gli alunni.

2 Imparzialità e regolarità

- 2.1 Il servizio scolastico erogato dall'Istituto comprensivo "V. Monti" si ispira a criteri di *equità e obiettività*.
- 2.2 La scuola, attraverso le sue componenti, 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 sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Come previsto nel codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, il personale si impegna a garantire il buon funzionamento del servizio ispirandosi a principi di imparzialità e buon andamento.

3 Accoglienza e integrazione

- 3.1 La scuola si impegna, con adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni con particolare attenzione alla fase d'ingresso delle classi iniziali, alle situazioni di rilevante problematicità con riferimento agli alunni disabili, D.S.A., stranieri e, comunque, alunni con bisogni educativi speciali.
- 3.2 L'accoglienza viene attuata anche mediante la presentazione del servizio scolastico e dell'organizzazione didattica alle famiglie nel periodo che precede le iscrizioni o all'inizio delle lezioni, a cura del Dirigente Scolastico e/o dei docenti coinvolti.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

4.1 E' prerogativa dei genitori esercitare il diritto di scegliere la scuola in cui iscrivere il proprio figlio. In caso di eccedenza di domande vengono seguiti i criteri di accoglimento indicati dal Consiglio d'Istituto e riportati nel Regolamento d'Istituto.

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi, la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutti i soggetti coinvolti che collaborano tra loro, in modo funzionale ed organico: dirigente scolastico, docenti, genitori, Sindaco, Servizi Sociali, psicologo.

La Scuola si impegna ad operare per favorire la frequenza continua degli alunni creando favorevoli condizioni di lavoro scolastico e operando per la graduale riduzione dei fenomeni di dispersione e abbandono, in collaborazione con le famiglie.

5 Partecipazione, efficienza e trasparenza.

5.1 Il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale A.T.A., gli alunni, i genitori, ognuno secondo le proprie competenze, 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, nel rispetto dei criteri di efficienza, efficacia e trasparenza. L'Istituto Comprensivo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.2 Il Dirigente Scolastico cura la trasmissione e la circolazione delle informazioni riguardanti le delibere degli Organi Collegiali, le attività e le varie iniziative anche mediante la pubblicazione nel sito web dell'Istituto Comprensivo, con particolare attenzione alle pubblicazioni all'albo on line, nel rispetto della normativa vigente.

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

5.4 Per le stesse finalità, l'Istituto Comprensivo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed enti culturali.

6. Libertà di insegnamento, Aggiornamento.

6.1 La progettazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto dei principi e degli obiettivi nazionali, comunitari ed internazionali generali e specifici, previsti per ciascun ordine di scuola.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e per l'amministrazione che assicura azioni organiche e regolari nell'ambito delle proposte deliberate dal Collegio dei Docenti, recepite nel P.O.F. e nel Piano delle attività annuali.

PARTE I AREA DIDATTICA

7. Attività ed organizzazione didattica

7.1 L'Istituto comprensivo si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative e culturali alle esigenze formative degli alunni, mediante l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione delle famiglie e delle altre componenti della più vasta comunità sociale e civile del territorio. La scuola garantisce lo svolgimento delle attività didattiche finalizzate al raggiungimento delle finalità istituzionali nel rispetto della personalità, delle potenzialità e delle abilità di ciascuno, in funzione dell'obiettivo di assicurare il diritto allo studio e le pari opportunità formative.

7.2 L'Istituto comprensivo individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, formativa e didattica con gli altri gradi di scuola: al suo interno, fra la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di 1° grado; al suo esterno con i vari istituti di istruzione secondarie di 2° grado presenti nel territorio.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto Comprensivo assume come criteri di riferimento la validità culturale, scientifica e la funzionalità didattica, facendo particolare attenzione agli obiettivi formativi.

7.4 L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto
- Patto educativo di corresponsabilità.

7.5 Il Piano dell'offerta formativa (deliberato dal Collegio dei docenti)

E' il documento fondamentale che esprime l'identità culturale e progettuale dell'Istituto: esso rappresenta l'insieme delle scelte culturali, organizzative ed operative che caratterizzano e qualificano l'Istituto ed è suddiviso in tre parti.

-Fascicolo I: COMPENDIO. In esso sono esplicitate le scelte formative, organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse finalizzate al perseguimento di un'unica finalità educativa: la promozione dell' "imparare a conoscere, a saper fare, a saper essere, a star bene con se stessi e con gli altri".

Fascicolo II: I CURRICOLI dei tre ordini di scuola. Tramite la progettazione curricolare sono individuati gli obiettivi di apprendimento in correlazione ai traguardi di sviluppo ed alle competenze europee, secondo il nuovo documento programmatico ministeriale relativo alle Indicazioni nazionali 2012.

Fascicolo III: SVILUPPO DEI PROGETTI. L'ampliamento dell'offerta formativa si realizza mediante l'implementazione di progetti che, compatibilmente con le risorse finanziarie, ogni anno sono indicati dal Collegio dei docenti.

Il P.O.F. è monitorato alla fine dell'anno scolastico mediante questionari di satisfaction customer rivolti ai genitori, ai docenti ed agli alunni al fine di verificare l'efficacia, il gradimento e, quindi, eventualmente riorientare l'offerta formativa stessa.

Il P.O.F. è deliberato dal Collegio dei Docenti Unitario entro il 30 novembre di ogni anno scolastico e pubblicato sul sito dell'istituto Comprensivo (www.icvincenzomonti.gov.it) e all'albo on-line.

7.6 Il Regolamento d'Istituto (deliberato dal Consiglio d'Istituto).

Il "Regolamento d'Istituto" esplicita, in particolare:

- il funzionamento degli organi collegiali,
- il funzionamento della vita scolastica (formazione classi, vigilanza sugli alunni, uso dei locali scolastici, accesso nelle scuole, visite guidate e viaggi d'istruzione, ecc.)
- norme comportamentali degli alunni.

Il documento è pubblicato sul sito dell'Istituto Comprensivo (www.icvincenzomonti.gov.it).

7.7 Il patto educativo di Corresponsabilità per la scuola primaria e la scuola secondaria di 1° grado.

E' una dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola: il patto si stabilisce tra il docente, l'alunno e i genitori.

8 Servizi amministrativi

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

celerità delle procedure,

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria,

tempi brevi di attesa ;

orari quotidiani di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

9 Standard specifici delle procedure

9.1 La modulistica è pubblicata sull'apposita area del sito www.icvincenzomonti.gov.it, ed è disponibile presso gli uffici di segreteria in orario di apertura al pubblico, di cui si dà adeguatamente informazione all'utenza.

9.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione per la scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace; le iscrizioni alle classi prime della scuola primaria e secondaria di 1° grado avvengono on- line nei tempi stabiliti annualmente dal MIUR.

9.3 La segreteria garantisce, per le scuole dell'infanzia, lo svolgimento della procedura di iscrizione in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

9.4 . Il rilascio dei certificati è effettuato in base a quanto previsto dalla normativa sulla Decertificazione (L.183/2011, art15), la quale, per evitare che le Pubbliche Amministrazioni richiedano ai privati il deposito di certificati rilasciati da altre Pubbliche amministrazioni e per garantire il ricorso allo strumento dell'autocertificazione o dell'acquisizione d'ufficio dei certificati, ha previsto che nello stesso sia apposta, a pena di nullità, la dicitura "il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi".

9.5 La segreteria, in tutti gli altri casi , produce certificati nel normale orario di apertura al pubblico nei seguenti tempi:

- Iscrizioni e frequenza , 3 giorni

- Votazioni e/o giudizi 3 giorni

- Certificazione delle competenze a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati

- I diplomi di licenza media, a vista, dopo la loro compilazione.

9.6 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. Tale orario viene definito annualmente e appositamente comunicato previa delibera del Consiglio di Istituto. L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

9.7 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.

Per ogni informazione si consiglia di consultare il sito del Istituto Comprensivo: tutte le informazioni sono pubblicate nella sezione denominata "Amministrazione Trasparente", all'albo on-line e nell'U.R.P.(Ufficio relazioni con il pubblico).

Presso l'ingresso delle scuole e presso gli uffici devono essere disponibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio

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

PARTE III CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

- 10** L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.
Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si impegna a garantire la costante igiene degli spazi, la sorveglianza degli alunni nelle ore di lezione e durante l'ingresso e l'uscita, nonché il costante presidio dei portoni d'ingresso.
- 10.1** La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti locali al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna degli edifici scolastici, l'abbattimento di eventuali barriere architettoniche per favorire la regolare frequenza scolastica agli alunni disabili.
- 10.2** Ciascun plesso è dotato del piano di evacuazione e del documento di valutazione dei rischi in cui sono indicati i comportamenti da seguire per l'evacuazione dagli edifici.
In tutti i plessi dell'istituto "V Monti", periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di evacuazione).
- 10.3** L'Istituto è soggetto ai controlli dei Vigili del fuoco (CPI Certificazione di Prevenzione Incendi- DM 16/2/82). Sono presenti e regolarmente mantenuti i presidi antincendio (estintori, idranti).
- 10.4** L'Istituto si impegna a garantire adeguate condizioni di sicurezza attraverso una costante attività di formazione/informazione a tutto il personale, mediante la nomina di figure individuate a cui sono assegnati specifici compiti (RSPP-ASPP, squadre di primo soccorso e antincendio).
- 10.5** I docenti si impegnano ad educare all'emergenza, in modo che gli alunni riconoscano e gestiscano con calma ed equilibrio le situazioni di pericolo sia a scuola che in altri ambienti di vita.

PARTE IV PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

11 Procedura dei reclami.

- 11.1** I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, inoltrati per via telefonica, fax, e-mail o altra modalità e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
I reclami orali e telematici devono successivamente essere sottoscritti.
I reclami anonimi non verranno presi in considerazione, se non circostanziati.
Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo e risponde in forma scritta entro trenta giorni.
- 11.2** Qualora il reclamo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

12 Valutazione del servizio

- 12.1** L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico di cui è parte integrante la verifica della qualità del servizio erogato.
- 12.2** I docenti ed il personale A.T.A. verificano sistematicamente la qualità dei servizi ed informano tempestivamente i referenti alla sicurezza ed il Dirigente Scolastico perché si dia soluzione ai vari problemi.
- 12.3** Le Funzioni strumentali e la referente AU.MI. si occupano dell'autovalutazione d'Istituto e della qualità dei servizi erogati: annualmente monitorano la qualità dei servizi relativamente all'offerta formativa ai servizi amministrativi, alle condizioni ambientali tramite questionari rivolti agli stakeholder (portatori di interessi). Dai risultati ottenuti sono predisposti progetti ed azioni di miglioramento, nell'ottica del conseguimento di una scuola di qualità.

PARTE V ATTUAZIONE E PUBBLICAZIONE

13 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a nuova delibera del Consiglio d'Istituto, e/o fino a disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

14 PUBBLICAZIONE

Il presente documento è pubblicato all'albo del sito dell'Istituto comprensivo
www.icvincenzomonti.gov.it

La presente Carta dei servizi è approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 28 aprile 2014