



**ISTITUTO COMPRENSIVO N° 4  
ORISTANO**

**CARTA DEI SERVIZI**

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

### **UGUAGLIANZA.**

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

### **IMPARZIALITÀ' E REGOLARITÀ'.**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'Istituto Comprensivo n° 4 di Oristano 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE.**

L'Istituto 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 ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli in situazione di handicap e con BES.

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

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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Le richieste di iscrizione verranno accolte nei limiti di capienza dell'Istituto.

In caso di eccedenza di domande verranno considerati i criteri approvati dal Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte delle istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico con le famiglie.

### **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.

L'Istituto e l'Ente Locale si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici fuori dell'orario del servizio scolastico, a condizione che ci sia assunzione reale di responsabilità patrimoniale da parte dell'ente che utilizza l'edificio.

L'Istituto Comprensivo n° 4, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. A tal fine sono affissi per la consultazione all'Albo dell'Istituzione e nel sito web della Scuola:

- P.T.O.F.
- Carta dei Servizi
- Regolamento d'Istituto
- Regolamento di Disciplina
- Patto di corresponsabilità educativa
- Elenco del personale docente e delle discipline insegnate
- Orari settimanali di lezione
- Piano Annuale delle attività collegiali
- Calendario scolastico

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

L'Istituto 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.

### **LIBERTÀ D'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.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che deve assicurare interventi organici e regolari.

## **PARTE I**

### **AREA DIDATTICA**

L'Istituto 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.

Garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, 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, col coinvolgimento delle famiglie, renderanno possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opererà in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, si deve tendere ad assicurare agli alunni nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad attività che i genitori riterranno opportuno far seguire.

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

#### **(A) Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa**

Il P.T.O.F. conterrà le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione, delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta di fatto la carta d'identità pedagogica e didattica dell'Istituto.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, dal Regolamento di Disciplina e dal Patto di Corresponsabilità Educativa 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 d'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.

### **(B) Programmazione Educativa e Didattica**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli 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 d'Istituto, si elaborano le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e di sviluppo delle competenze.

### **(C) Programmazione didattica**

Elaborata per classi parallele nei dipartimenti disciplinari e approvata dal Collegio dei Docenti, è personalizzata a livello di classe dal singolo docente che:

- delinea il percorso formativo della classe e degli alunni a secondo dei livelli, 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 Classe e dal Collegio dei Docenti;
- è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati costanti, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono «in itinere».

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto Comprensivo n° 4 individua ed osserva i seguenti standard di qualità del servizio amministrativo:

- celerità nelle procedure
- trasparenza nell'atto amministrativo
- formazione in servizio del personale
- potenziamento delle macchine informatiche per migliorare il servizio;

#### Standard specifici delle procedure

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi per quelli di iscrizione e per altre attestazioni e entro 10 giorni per i certificati di servizio.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti di classe o dal personale ATA incaricato secondo il calendario predisposto, a seguito delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle ore 11.00 alle ore 14.00, dal lunedì al sabato.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

L'Istituto 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.

Sono assicurati spazi nel sito web adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albo d'istituto.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

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.

Il Regolamento d'Istituto è pubblicato mediante affissione all'albo.

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

In tutte le sedi dipendenti gli ambienti scolastici sono puliti, accoglienti, sicuri.

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

Il personale ausiliario assicura la costante igiene dei servizi.

L'Istituzione si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

##### Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

##### Valutazione del servizio.

La valutazione del servizio deve essere mirata a dare avvio ad una continua azione migliorativa dell'Istituzione scolastica sia negli aspetti didattici che organizzativi attraverso:

- l'analisi degli esiti formativi;
- il grado di soddisfacimento delle attese da parte dell'utenza;
- validità del Piano dell'Offerta Formativa;
- utilizzo delle risorse presenti nella scuola;
- analisi dei processi messi in atto.

Si procederà alla analisi/valutazione sia interna che esterna – secondo la normativa vigente - attraverso la distribuzione di questionari elaborati allo scopo da distribuire ai genitori e a tutto il personale della scuola su aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.

Gli esiti, saranno presentati entro il 30 giugno al Collegio dei Docenti e successivamente al Consiglio d'Istituto.

## **PARTE V**

### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente "CARTA" si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il Consiglio d'Istituto utilizza ogni strumento e occasione per favorire la partecipazione al progetto educativo sia dell'utenza che di ogni altro ente interessato allo sviluppo ed al processo formativo degli alunni.

Oristano,

Il Presidente del Consiglio d'Istituto  
Dott. Alessio Putzu