



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO  
**ISITITUO COMPRENSIVO STATALE "VIA XVI SETTEMBRE" – CIVITAVECCHIA I**  
Via XVI Settembre, n. 17 – 00053 Civitavecchia  
tel. 0766/23270 – Fax 0766/580187  
rmic8gq00r@istruzione.it  
RMIC 8GQ00R – Cod. Fisc. 91064900581

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi, redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, costituisce l'impegno operativo di tutti i componenti della comunità scolastica e rappresenta il quadro programmatico unitario della offerta formativa e culturale dell'Istituto Comprensivo "Via XVI Settembre".

Tutte le norme contenute nella presente carta dei servizi sono vincolanti per operatori scolastici ed utenti fino a nuove disposizioni modificative.

### **1 PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1.1 UGUAGLIANZA IMPARZIALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

La presente Carta ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e i principi fondamentali enunciati dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995.

In tale prospettiva l'erogazione dei servizi scolastici prescinde da ogni discriminazione per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psicofisiche e sociali.

Tutti gli operatori scolastici sono impegnati a rimuovere con appropriati interventi di assistenza, sostegno, recupero e rinforzo le cause dell'insuccesso scolastico degli alunni considerati a rischio a seguito di particolari situazioni individuali, familiari e sociali.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto della loro necessità di socializzazione e integrazione culturale;
- soluzioni organizzative nell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse o di studenti non avvalentesi dell'insegnamento della religione cattolica o di studenti con particolari necessità, attuando, se opportuno anche un orario "a classi aperte";
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa anche con forniture gratuita di strumenti e materiale didattico, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, agli studenti in condizioni economiche disagiate;
- stipula di convenzioni con ASL ed EE.LL. allo scopo di garantire assistenza psicologica ad alunni in difficoltà, assistenza igienico - sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici per alunni con handicap sensoriale; stipula di convenzioni con enti locali o associazioni allo scopo di migliorare la qualità dell'offerta formativa a integrazione del curriculum;
- richiesta all'ente competente di provvedimenti per l'eliminazione di barriere architettoniche.
- In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:
- un'ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per condizione psico-fisica.

#### **1.2 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE NELLA COMUNITÀ SCOLASTICA**

Il servizio scolastico viene impartito garantendo il pluralismo delle opinioni e nel rispetto dei diritti e

degli interessi dello studente, utilizzando metodologie che consentano a tutti di raggiungere, nei limiti del possibile, gli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal progetto educativo di istituto. E' garantito in ogni forma il rispetto della dignità dell'alunno assicurando ai giovani una crescita serena e le condizioni per il raggiungimento dell'autonomia.

La scuola diffonde e rende pubblici, nelle forme previste dalla presente Carta dei Servizi, il Piano dell'Offerta Formativa (POF), il Regolamento di Istituto, e la Programmazione d'Istituto. Le famiglie possono inoltre prendere visione delle osservazioni sistematiche riportate sui registri dei docenti e dei giudizi espressi dai docenti sugli elaborati scritti e grafici ed in caso di alunni portatori di handicap, del PEI e del PDF.

La scuola secondaria di primo grado all'inizio di ogni quadrimestre consegnerà alle famiglie (previo rimborso delle spese per la stampa) un quaderno di comunicazioni scuola – famiglia ("Diario di Bordo") attraverso il quale i docenti informeranno sistematicamente le famiglie sulla situazione didattica e disciplinare del figlio.

### 1.3 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Gli allievi che faranno domanda di frequenza saranno accolti nei limiti della capienza e della funzionalità dei locali e delle attrezzature. Il regolamento di Istituto, in caso di eccedenza di domande di iscrizione, fissa i limiti di capienza individuando gli aventi diritto alla frequenza.

Gli organi collegiali e tutti gli operatori scolastici adottano ogni misura utile per evitare la dispersione e l'abbandono scolastico. Il controllo della regolarità della frequenza non si limita al controllo delle assenze e dei ritardi ma si esplica attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione alla scuola che generalmente precede l'abbandono e la dispersione. In tale azione di prevenzione ci si avvale dell'ausilio dei servizi sociali dell'ente locale.

### 1.4 PARTECIPAZIONE - UNA SCUOLA "NELLA E PER LA CITTÀ" - L'EDUCAZIONE PERMANENTE

Una delle finalità dell'opera formativa della scuola è di educare l'alunno a sentirsi parte della comunità cittadina per conoscere, partecipare, decidere. L'Istituto Comprensivo "Via XVI Settembre", pertanto, è aperta alla città e alle sue molteplici problematiche sollecitando, promuovendo e coordinando iniziative culturali di apertura della scuola all'ambiente, alla comunità e al territorio.

Poiché la scuola nella nostra società non può più essere l'unica fonte di istruzione \ educazione e non può dare risposte a tutte le esigenze dei giovani, è necessario istituire un sistematico rapporto di interdipendenza formativa fra la scuola e le altre agenzie sociali ed educative : dalla famiglia, all'associazionismo, ai servizi ricreativi e sportivi, agli enti locali, alla realtà economica. Non potrà essere scuola nuova e adatta ai tempi se gli apporti verranno solo dall'interno dell'organizzazione scolastica e non anche da tutte le componenti della società. Pertanto annualmente saranno programmati momenti di socializzazione e di apertura verso l'ambiente e la comunità esterni quali:

- □ iniziative culturali in collaborazione con enti, associazioni, ecc.;
- □ manifestazioni pubbliche svolte in collaborazione con gli EE.LL. o associazioni;
- manifestazioni sportive;
- manifestazione di fine anno con presentazione dei lavori e delle attività didattiche.

Sarà cura degli organi collegiali coinvolgere gli enti e le varie associazioni alle iniziative scolastiche che saranno giudicate idonee ad una promozione culturale ed umana della collettività scolastica.

Secondo quanto disposto dal regolamento di Istituto e nel rispetto delle vigenti disposizioni saranno infine annualmente programmate iniziative di partecipazioni a concerti, mostre, conferenze di carattere culturale e divulgativo, spettacoli teatrali e cinematografici, scambi culturali con paesi stranieri nonché le visite guidate, i campi scuola e i viaggi di istruzione. In particolare saranno attuate tutte le possibili iniziative volte a migliorare la conoscenza della lingue straniere nella scuola secondaria.

Nel quadro delle indicazioni contenute nella Direttiva M.P.I. n. 133 del 3 aprile 1996, l'Istituto Comprensivo "Via XVI Settembre", al fine di offrire ai giovani ulteriori occasioni per la crescita umana e civile e per un proficuo utilizzo del tempo libero, potrà aprirsi al territorio circostante mediante un'offerta formativa integrata e diversificata, favorendo tutte le iniziative che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. In collaborazioni con associazioni culturali e di volontariato, saranno definite iniziative complementari e integrative di accoglienza e accompagnamento degli studenti nell'iter formativo, la creazione di occasioni e spazi di incontro per giovani ed adulti nonché modalità di apertura della scuola ai bisogni socio-culturali del territorio.

### 1.5 SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE MULTIMEDIALI

La scuola dovrà aiutare i giovani a fronteggiare le esigenze connesse alla rapidità dei cambiamenti tecnologici consentendo un'alphabetizzazione informatica e telematica, potenziando il laboratorio di informatica e formando docenti capaci di diffondere le innovazioni.

## 1.6 EFFICIENZA E TRASPARENZA

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure di segreteria nonché un'informazione completa e trasparente di tutte le attività educative e didattiche. A tale scopo copia di tutti gli atti scolastici non riservati, la presente Carta, il Progetto Educativo di Istituto nonché le Programmazioni d'Istituto sono a disposizione e disponibili in visione presso la segreteria e la presidenza.

Chiunque può richiedere una copia integrale della presente Carta dei Servizi (comprensiva dell'appendice contenente il Regolamento Generale di Istituto e il POF) presso la segreteria dietro versamento di un contributo spese da versarsi sul C.C.P. della scuola.

Allo stesso modo, nella scuola media, i fascicoli relativi alla programmazione di ogni singolo docente sono disponibili in visione presso la presidenza e possono essere richiesti in copia (con esclusione delle eventuali parti riservate) con versamento di un contributo spese.

## 1.7 GLI INDICATORI DI QUALITÀ - IL CONTROLLO DEL PROCESSO E DEL PRODOTTO - LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari, le competenze educative, metodologiche e didattiche dei docenti, le componenti relazionali e gestionali. È esclusa la valutazione del singolo operatore.

I dipartimenti, le commissioni di lavoro del Collegio dei Docenti e apposite commissioni nominate dal Consiglio di Istituto potranno elaborare questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici nonché specifici indicatori di qualità relativi al contesto, al prodotto, al processo. Destinatari del questionario saranno il personale docente, ATA, i genitori e gli alunni.

La valutazione della struttura scolastica riguarderà in particolare lo stato di manutenzione dell'edificio scolastico, degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili, la consistenza ed efficienza dei laboratori, della palestra, della biblioteca, la congruità dei servizi igienici e del loro stato d'uso.

La valutazione dei processi riguarderà i livelli di dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studi, le ripetenze e gli abbandoni, i tassi di assenza dal servizio di tutti gli operatori scolastici, il funzionamento degli organismi di programmazione (dipartimenti, commissioni di lavoro, collegio dei docenti, consigli di classe), il funzionamento del consiglio di istituto.

La valutazione del prodotto riguarderà l'analisi del rapporto fra le competenze degli studenti in entrata e in uscita, i risultati medi di profitto in uscita, il proseguimento degli studi superiori.

Per quanto riguarda la valutazione del servizio, poiché la scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, attuerà il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

1. grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico; (efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni);
2. efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
3. livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
4. tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
5. livelli di rispondenza della programmazione di istituto, di classe e dei singoli insegnanti;
6. capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze della società.

## 2 AREA DIDATTICA

### 2.1 COLLEGIO DEI DOCENTI

Il Collegio dei docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di autorganizzazione, potrà articolarsi in dipartimenti e in commissioni di lavoro.

La partecipazione alle riunioni dei dipartimenti e delle commissioni è obbligatoria fino al compimento dell'orario di servizio.

### 2.2 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ DEI DIPARTIMENTI E DELLE COMMISSIONI

I dipartimenti e le commissioni del Collegio dei docenti hanno il compito di:

- contribuire all'elaborazione del P.O.F.;
- elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
- proporre al Collegio progetti di sperimentazione metodologico-didattica e di ordinamento;
- stabilire criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'intero Istituto riguardo le prove strutturate per la misurazione delle abilità di base fondamentali, l'articolazione dei giudizi e l'attribuzione dei livelli;

- programmare attività e progetti integrativi;
- elaborare test di valutazione dell'apprendimento degli alunni da somministrare per classi parallele e tendenti ad accertare il livello delle conoscenze e delle capacità;
- garantire la continuità educativa.

### 3 SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi amministrativi secondo le seguenti disposizioni:

l'orario di servizio del personale ATA, nel rispetto delle norme del CCNL, verrà stabilito dal Dirigente Scolastico secondo le necessità e per il raggiungimento della massima efficienza del servizio. E' possibile la massima flessibilità per adeguare il servizio alle complesse necessità della organizzazione scolastica, anche con una programmazione dell'orario lavorativo plurisettimanale e con possibilità di giornate di riposo compensativo per recuperare il servizio prestato in eccesso;

l'orario di ricevimento del pubblico viene fissato annualmente dal Dirigente Scolastico, secondo le necessità organizzative;

i certificati per gli alunni, gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma verranno rilasciati entro sette giorni lavorativi dalla data di richiesta scritta;

il certificato di diploma verrà rilasciato a vista nei giorni di apertura della segreteria;

i certificati di servizio del personale docente e ATA verranno rilasciati entro quindici giorni dalla richiesta scritta;

tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;

l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare il nome della scuola, il proprio nome e la qualifica rivestita;

l'assistente amministrativo curerà il rilascio di copie di atti richiesti entro quindici giorni dalla richiesta scritta;

le schede di valutazione saranno consegnate da docenti della classe entro dieci giorni dalle operazioni generali di scrutinio.

### 4 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami sono considerati uno stimolo al miglioramento del servizio offerto. E' pertanto istituito un registro su cui annotare tutti i reclami con l'indicazione della data di presentazione, del nome dell'estensore nonché delle circostanze oggetto di contestazione. In apposito spazio verranno annotati i provvedimenti conseguenti al reclamo ovvero i motivi per i quali il reclamo è stato ritenuto infondato. Nel registro del protocollo riservato verranno conservati i testi originali dei reclami pervenuti per iscritto. Il capo di istituto, dopo aver esperito ogni possibili indagine in merito, risponderà oralmente o, su richiesta, in forma scritta non oltre il ventesimo giorno, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il competente destinatario.

### 5 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno, si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale degli educatori.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.