



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
Istituto Comprensivo "Via Paribeni 10"

Via R. Paribeni, 10 00013 Mentana (ROMA) ☎ 06/9090078 e 06/9092689 fax 06/9090078
✉ rmic8cb00b@pec.istruzione.it - ✉ rmic8cb00b@istruzione.it
www.icparibenimentana.edu.it

Codice Meccanografico RMIC8CB00B - Codice Fiscale 97567390584

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Le norme

Che cos'è la carta dei servizi

Parte 1 – I principi fondamentali

- ❖ Uguaglianza
- ❖ Imparzialità e regolarità
- ❖ Accoglienza ed inclusione
- ❖ Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- ❖ Partecipazione, efficienza, trasparenza
- ❖ Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

Parte 2 – Area didattica

- ❖ La finalità istituzionale
- ❖ Qualità della proposta formativa
- ❖ Continuità educativa
- ❖ Scelta dei libri di testo
- ❖ Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie
- ❖ Rapporto alunni/e-docenti
- ❖ Offerta formativa e progettazione
- ❖ Piano dell'Offerta Formativa
- ❖ Regolamento di Istituto
- ❖ Patto di corresponsabilità educativa
- ❖ Piano di comunicazione

Parte 3 –Servizi amministrativi

- ❖ Elementi di qualità dei servizi amministrativi
- ❖ Gestione amministrativa delle iscrizioni
- ❖ Rilascio di documenti
- ❖ Il personale ausiliario
- ❖ Apertura al pubblico degli uffici
- ❖ Ricevimento Dirigente scolastica
- ❖ Il trattamento dei dati personali

Parte 4 – Condizioni ambientali della Scuola

- ❖ L'ambiente
- ❖ Servizio di prevenzione e protezione

Parte 5 – Reclami

- ❖ Procedura

Parte 6 – Valutazione del servizio scolastico

- ❖ Modalità di monitoraggio e valutazione

Parte 7 – Rapporti con altri Enti

- ❖ Comune
- ❖ Asl / Inps
- ❖ Regione
- ❖ Revisori dei conti

Parte 8 – Diffusione e aggiornamento della Carta dei Servizi

LE NORME

- D.P.C.M. n° 773/95, pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15/06/1995
- Articoli 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana
- Vigente legislazione in materia scolastica
- L.241/1990

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che definisce e rende noti all'utenza i principi fondamentali ai quali la Scuola, come ogni ufficio della Pubblica Amministrazione, è tenuta ad attenersi per fornire il suo servizio ai propri utenti: le alunne e gli alunni, le famiglie, la comunità intera.

In essa sono descritti principi, finalità, modalità, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo e valutazione che gli utenti hanno a disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con la quale si attua il principio di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza del D.P.C.M. n. 773 del 7/06/1995.

La nostra Carta dei Servizi è redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n. 773/95, in coerenza con il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) e il Regolamento di Istituto.

PARTE 1 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della **Costituzione**:

Art. 3: "E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 21: "Tutti hanno diritto a manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione."

Art. 30: "E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti."

Art. 33: "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato."

Art. 34: "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni (divenuti dieci con la L. 296/06), è obbligatoria e gratuita."

Il nostro Istituto, pertanto, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

Nel rispetto del dettato costituzionale, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia, della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, la nostra Scuola, attraverso la sua offerta formativa, vuol garantire l'uguaglianza formale e sostanziale, affinché non vi siano discriminazioni di nessun tipo per motivi riguardanti sesso, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

La Scuola agirà:

- per promuovere il rispetto assoluto della dignità di ciascuna persona;
- per avere attenzione e valorizzare le caratteristiche e le differenze personali;
- per realizzare pari opportunità;
- per promuovere ed educare al dialogo, all'accoglienza e alla solidarietà.

Da ciò deriva che opererà con tutti gli strumenti a sua disposizione per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno, giacché a tutti gli/le alunni/e deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (istituzioni, associazioni culturali e professionali, cooperative sociali, società sportive, gruppi di volontariato, enti pubblici e privati) allo scopo di realizzare un'offerta formativa ricca e articolata affinché non sia limitata alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione del benessere delle alunne e degli alunni in quanto cittadine e cittadini.

Imparzialità e regolarità

Tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni loro richieste. La Scuola in collaborazione con l'Ente Locale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare, l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale; in caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

Sono adottati criteri collegiali nell'assegnazione degli/delle alunni/e alle sezioni e alle classi e percorsi didattici finalizzati a favorire l'inserimento e l'inclusione degli alunni diversamente abili, di quelli provenienti da altri Paesi e di tutti coloro che hanno bisogni educativi speciali.

L'utenza è informata sull'assegnazione sia dei docenti alle classi/sezioni sia degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli/delle alunni/e nel periodo di prescuola e al termine delle attività didattiche.

Accoglienza e inclusione

L'accoglienza degli alunni e delle alunne che accedono alla scuola primaria e secondaria di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di inclusione di coloro che hanno bisogni educativi speciali (BES) è oggetto di specifiche progettualità deliberate in sede di Collegio dei Docenti, esplicitate nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente.

In quanto comprensivo, il nostro Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutti gli ordini che lo compongono e tra le sedi dei diversi territori, assicurando una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano.

La Dirigente Scolastica ed il Collegio dei Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, Opotenziano il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola primaria e secondaria di primo grado, nonché, in uscita dal primo ciclo, con gli istituti di istruzione e formazione del secondo ciclo.

La nostra Scuola attribuisce rilevanza fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni e delle alunne fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso iniziative di reciproca conoscenza nelle giornate degli "open day" ed eventi di confronto e condivisione durante tutto l'anno scolastico, ivi incluse occasioni culturali e sociali aperte al territorio.

Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della Scuola che hanno scelto per i loro figli e le loro figlie, il nostro Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa lo sviluppo dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituirne gli esiti, curando sempre il monitoraggio e la valutazione delle attività realizzate.

Peraltro, la nostra Scuola si impegna a creare ambienti di apprendimento sereni, facilitando gli alunni e le alunne nel superamento di situazioni di disagio per uno sviluppo sano, equilibrato e positivo.

L'inclusione è elemento caratterizzante la nostra offerta formativa, e importanti opportunità sono consentite dalle reti nelle quali è inserito il nostro Istituto, che collabora sistematicamente con l'Ente locale, con realtà sociali e culturali sia del territorio sia di altri luoghi, sia anche con altre Scuole, realizzando così un'offerta formativa decisamente ampia e ricca. Le pratiche inclusive dell'Istituto consentono infatti di:

- curare risposte idonee ad alunne e alunni con bisogni educativi speciali;
- valorizzare adeguatamente potenzialità, talenti ed eccellenze;
- contrastare la dispersione scolastica e l'abbandono precoce;
- promuovere le competenze chiave europee, con particolare riguardo a quelle di cittadinanza;
- generalizzare un clima di benessere nelle relazioni tra le varie componenti il dialogo educativo.

Per favorire la conciliazione dei tempi e le esigenze delle famiglie in merito agli orari di lavoro, nella sede di Casali è attivo un servizio di accoglienza pre-scuola a partire dalle ore 7.30.

Diritto di scelta delle famiglie, obbligo scolastico e frequenza

L'iscrizione nella nostra scuola è assicurata a tutti coloro che ne facciano richiesta, secondo quanto stabilito dalla Legge di delega 53/03, dal D.L. 59/04 e dal D.P.R. 89/09.

Le iscrizioni si effettuano on-line, ad eccezione di quelle alla scuola dell'Infanzia, dopo aver effettuato la registrazione al sito www.istruzione.it. La pubblicizzazione dell'apertura delle iscrizioni avviene mediante avviso sul sito istituzionale www.icparibenimentana.edu.it e mediante apposita circolare.

L'ammissione alla frequenza anticipata per la scuola dell'infanzia è subordinata alla disponibilità dei posti e all'esaurimento di eventuali liste di attesa.

In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri di precedenza proposti dal Collegio Docenti e approvati dal Consiglio d'Istituto rispetto ai posti disponibili.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternativa o di studio assistito.

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica, oggetto di attenzione e di vigilanza continua della Scuola, ferma restando la responsabilità genitoriale.

La Scuola attiva le procedure previste dalle leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere. La Dirigente Scolastica, nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in cui gli alunni e le alunne manifestino un disagio persistente tale da compromettere il loro percorso di apprendimento, di concerto con i docenti attiva, monitora e valuta le progettualità previste nel piano dell'offerta formativa, provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie e/o gli esercenti la responsabilità genitoriale e ricerca la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica e disagio.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto vuole porsi come centro di promozione culturale e sociale sul territorio, pertanto cura e valorizza la comunicazione interna ed esterna alla Scuola, al fine di un'efficace condivisione dei processi attivati e delle scelte operate, come previsto dal piano di Comunicazione dell'Istituto.

Nel determinare le scelte organizzative, la scuola si ispira ai principi della partecipazione democratica, di efficienza, efficacia e flessibilità, con la massima attenzione al dibattito pedagogico contemporaneo, che approfondisce e condivide con la comunità educante in un'ottica di formazione permanente.

E' costantemente ricercata la semplificazione delle procedure e si garantisce un'adeguata informazione e formazione su tutte le attività promosse nell'ambito delle progettualità d'Istituto.

La gestione partecipata della Scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organi collegiali istituzionali, attraverso i quali la partecipazione dei genitori alla vita dell'Istituto si realizza: Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Interclasse, di Classe, nonché assemblee e altre forme di incontro su temi di interesse comune.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti, incluse le norme sulla sicurezza, avendo riguardo per le deliberazioni del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Istituto, improntate a facilitare apertura e sinergia con il territorio.

Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Istituto. All'interno del sito è istituito l'Albo on-line avente effetto di pubblicità legale, riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e regolamentari prevedono l'obbligo di pubblicazione. Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sull'albo on-line nell'apposita area del sito; sono inoltre previste apposite aree aperte per favorire lo scambio continuo con la comunità educante.

Il diritto di accesso alla documentazione è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R.27/06/92.

Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento il cui esercizio è inteso a promuovere la piena formazione della personalità degli alunni e delle alunne nel rispetto del raggiungimento dei traguardi di competenza fissati dalle Indicazioni Nazionali.

La legge 107/2015, all'art.1 comma 124, definisce la formazione dei docenti "obbligatoria, permanente e strutturale".

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee progettuali fissate dal Collegio dei Docenti e dalle sue articolazioni funzionali. Le programmazioni didattiche, formulate negli ambiti di confronto collegiale professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna Scuola al contesto ambientale, come previsto dall'autonomia scolastica e nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della professionalità docente.

L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale scolastico e pertanto promuove e favorisce la partecipazione del personale a iniziative di formazione realizzate a livello di Scuola, di ambito, provinciale, regionale, nazionale e internazionale.

PARTE 2

AREA DIDATTICA

La finalità istituzionale

La finalità istituzionale della Scuola è istruire, educare, formare e orientare; le attività che il nostro Istituto propone sono coerenti con la normativa vigente, con il Curricolo d'Istituto e con le priorità e gli obiettivi strategici del Piano triennale dell'Offerta Formativa.

Qualità della proposta formativa

La Scuola si impegna a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurare l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni e delle alunne, predispone forme di rilevazione iniziale (test d'ingresso) e in corso di anno (osservazioni, verifiche), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia o dagli esercenti la responsabilità genitoriale, o dall'equipe psico-pedagogica, al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento e di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e delle alunne creando un clima positivo e di benessere psico-fisico, favorendone l'autostima, l'autonomia, la capacità di assumere iniziative, l'interesse e la motivazione ad apprendere, il rispetto dell'altro e delle differenze.

Continuità educativa

Alla luce della normativa vigente, il nostro Istituto attua forme di raccordo pedagogico-curriculare-organizzativo tra i diversi ordini della scuola dell'obbligo, assicurando la continuità educativa attraverso una pluralità di iniziative:

1. incontri fra docenti delle classi terminali e iniziali dei diversi ordini di scuole finalizzati allo scambio di informazioni tra le alunne e gli alunni, sulle precedenti esperienze scolastiche e le prospettive future;
2. cura dell'accoglienza per alunne e alunni in ingresso;
3. monitoraggio dei risultati a distanza per un'ulteriore verifica dell'efficacia formativa delle pratiche didattiche dell'Istituto e dei percorsi individualizzati/personalizzati (PEI-PDP) attivati.

Scelta dei libri di testo

Nella scelta dei libri di testo e dei supporti didattici, i docenti assumono come riferimento, oltre la validità culturale e la funzionalità educativa, specifici indicatori:

- organicità dell'esposizione;
- correlazione tra argomenti e possibilità di apprendimento;

- corretta impostazione scientifica degli argomenti;
- promozione dello spirito della ricerca;
- assenza di stereotipi;
- disponibilità di supporti multimediali e online;
- tetto di spesa.

Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

1. Comunicazione attraverso diario, RE e sito della Scuola;
2. contatti telefonici e convocazioni straordinarie del Consiglio di Classe;
3. Assemblee di classe;
4. Consigli di classe, di interclasse e di intersezione docenti / genitori;
5. Colloqui con i docenti;
6. Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti;
7. Colloqui in orario pomeridiano nel I e II quadrimestre.

Particolare importanza riveste il **“Patto educativo di corresponsabilità”**, i cui destinatari le famiglie e gli esercenti la responsabilità genitoriale. L’obiettivo del patto educativo di corresponsabilità è quello di impegnare la comunità scolastica nella condivisione dei nuclei fondanti dell’azione educativa, nella definizione puntuale e condivisa di diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti.

Rapporto docenti – alunni/e

L’interazione docenti-alunni assume come prioritari la disponibilità e il reciproco rispetto, al fine di instaurare un rapporto basato sulla fiducia, tale da favorire la coesione, anche socio-affettiva, del gruppo-classe, per il benessere di ciascuno e di tutti.

Offerta Formativa e Progettazione

L'Istituto garantisce i propri servizi ed elabora e pubblicizza i seguenti documenti:

- Il Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF) in cui sono inseriti:
La progettazione didattica disciplinare e interdisciplinare
Le progettualità di ampliamento e potenziamento dell’offerta formativa
Il Piano annuale dell’Inclusione
Il Piano triennale della formazione dei docenti
- Il Regolamento di Istituto comprensivo di:
Regolamento di disciplina
Regolamento per la prevenzione e il contrasto al bullismo e al cyberbullismo
- Il Patto Educativo di Corresponsabilità
- La Carta dei Servizi
- Il Piano di Comunicazione

I Documenti ufficiali e le informazioni sul sito sono presenti sul sito della scuola.

La progettazione didattica viene redatta nei primi mesi di scuola di ogni anno e pubblicizzata attraverso illustrazione nel corso della prima riunione delle assemblee dei genitori e degli esercenti la responsabilità genitoriale.

Ogni anno prima dell'apertura delle iscrizioni, nel corso di incontri organizzati dalla scuola con i genitori e gli esercenti la responsabilità genitoriale di alunne e alunni che devono iscriversi al primo anno dei tre ordini di scuola dell'Istituto, la Dirigente scolastica e gli insegnanti illustrano l'organizzazione, gli elementi caratterizzanti l'Offerta Formativa e ogni altro aspetto generale di interesse delle famiglie.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale, pedagogica e progettuale del nostro Istituto scolastico. Raccoglie l'insieme organico di tutte le attività ed i servizi che la scuola offre alla sua utenza. Articola la sua offerta formativa nei percorsi propri di ogni ordine e grado di scuola.

Il Piano è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base dell'atto di indirizzo della dirigente scolastica, adottato dal Consiglio di Istituto e reso pubblico e fruibile sul sito della scuola. Viene aggiornato ogni anno.

REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento di Istituto è la raccolta delle norme che regolano il funzionamento dell'Istituzione scolastica riguardanti:

- il funzionamento degli Organi Collegiali;
- il funzionamento delle strutture (aule, spazi comuni, laboratori, palestre...);
- le indicazioni per un ordinato svolgimento delle attività scolastiche;
- i rapporti con l'utenza.
- il regolamento di disciplina.

IL PATTO DI CORRESPONSABILITA' EDUCATIVA

Al momento dell'iscrizione viene firmato il Patto di corresponsabilità (DPR 235/2007) con il quale:

Le alunne e gli alunni, protagonisti del processo formativo, si impegnano a:

- rispettare i coetanei e tutti gli operatori scolastici che si occupano della sua educazione;
- avere rispetto e cura dell'ambiente scolastico, degli spazi individuali e collettivi;
- avere rispetto e cura del materiale, proprio ed altrui;
- collaborare nella definizione delle regole e nel rispettarle;
- partecipare attivamente alle attività scolastiche;
- rispettare gli altri accettandone le diversità e le idee, rendendosi disponibile al dialogo e alla collaborazione con compagni e insegnanti;
- rispettare l'orario scolastico con puntualità;
- condividere con i genitori le comunicazioni scuola-famiglia;
- rispettare le norme fissate dal Regolamento di Istituto e di disciplina.

Le famiglie e gli esercenti la responsabilità genitoriale, corresponsabili nell'azione formativa, si impegnano a:

- instaurare un dialogo costruttivo con i docenti nel rispetto della libertà di insegnamento e della competenza professionale;
- collaborare per il buon funzionamento della Scuola adeguandosi alle norme e alle procedure previste dal Regolamento d'Istituto;
- partecipare alle riunioni collegiali e ai colloqui individuali;
- seguire le figlie e i figli vigilando sull'esecuzione delle consegne assegnate per casa;
- prendere visione delle comunicazioni e delle valutazioni espresse e controfirmarle;
- curare l'igiene dei propri figli e preoccuparsi che il loro abbigliamento sia adeguato all'ambiente;
- prendere visione dell'orario settimanale delle lezioni e assicurarsi, soprattutto per i più piccoli, che lo zaino contenga il materiale necessario;
- far frequentare con puntualità e regolarità le lezioni ai propri figli, evitando assenze non validamente motivate;
- informarsi sulle attività didattiche svolte negli eventuali periodi di assenza delle alunne e degli alunni.

I docenti, corresponsabili dell'azione formativa, si impegnano a:

Con i genitori:

- favorire il dialogo e creare un clima di fiducia, di collaborazione e rispetto reciproco;
- esplicitare l'offerta formativa (obiettivi/criteri di valutazione/progetti/interventi individualizzati);
- illustrare l'organizzazione della vita scolastica e le norme contenute nel Regolamento di Istituto e di disciplina;
- concordare la quantità di materiale e gli strumenti di lavoro da portare a scuola;
- informare periodicamente sull'andamento della classe e sui progressi individuali dei singoli allievi.

Con le alunne e gli alunni:

- rispettare l'individualità di ogni alunno e creare in classe un clima di fiducia e di collaborazione;
- far acquisire conoscenze e competenze necessarie per la formazione umana e culturale degli alunni e delle alunne;
- sostenere la comprensione degli obiettivi da conseguire e di percorsi da effettuare per raggiungerli;
- organizzare le attività didattiche e formative per favorire la comprensione e l'impegno, rispettando i ritmi di apprendimento degli/delle alunni/e e verificando l'acquisizione dei contenuti e delle competenze;
- seguire gli alunni e le alunne nel lavoro, nello studio e/o nell'esecuzione delle consegne e adottare adeguati interventi in caso di carenze e/o comportamenti inadeguati;
- coinvolgere attivamente gli/le alunni nelle attività scolastiche;
- individuare con gli alunni e le alunne l'insieme delle regole, dei propositi, dei comportamenti da realizzare per promuovere un clima sociale positivo;
- favorire l'ascolto e il dialogo come strumenti di maturazione.

PIANO DI COMUNICAZIONE

Il Piano di comunicazione è un provvedimento cruciale dell'ente pubblico che rende chiari, all'intera organizzazione, obiettivi, ruoli e rapporti tra tutti i soggetti interessati.

La comunicazione pubblica è regolamentata da diversi provvedimenti legislativi, ma il testo fondamentale che norma la materia è la Legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, ed il regolamento attuativo contenuto nella Direttiva P.C.M. 21 settembre 2000 sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato che, nel delimitare i principi e le norme cui devono attenersi le amministrazioni per il perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, prevede che le pubbliche amministrazioni siano dotate di uno strumento essenziale per migliorare le relazioni con i cittadini, elevando gli standard qualitativi della comunicazione sia interna che esterna.

PARTE 3 ***GESTIONE AMMINISTRATIVA***

Elementi di qualità dei servizi amministrativi

L'organizzazione dell'apparato amministrativo è retta in particolare da criteri di :

- **efficacia**: si pone in essere un'azione idonea al conseguimento dei risultati (attenzione al rapporto obiettivi/risultati);
- **efficienza**: il bilancio costi/vantaggi è favorevole a questi ultimi;
- **pubblicità e trasparenza**: si agisce in modo certo, semplice, chiaro e trasparente, fornendo agli interessati le debite informazioni anche sullo stato di avanzamento delle singole azioni;
- **economicità**: si fa un uso adeguato delle risorse a disposizione (attenzione al rapporto risorse /risultati);
- **celerità**: si tiene nel dovuto conto il fattore tempo, nella consapevolezza che esso è determinante per un 'organizzazione veramente efficiente;
- **semplicità**: si semplificano le procedure, limitando gli adempimenti a carico dell'utenza a quelli indispensabili e applicando ogni possibile misura di snellimento;
- **progettualità**: l'azione amministrativa non è una sequenza di semplici pratiche, ma rientra in un'ottica di progetto;
- **cortesia e disponibilità** nei confronti dell'utenza;
- **tutela della privacy**.

Gestione amministrativa delle iscrizioni

Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale di riferimento. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace sul sito dell'istituto. In caso di documentazione incompleta, la scuola segnala agli interessati i documenti necessari per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti

La Legge 183/2011 ha abolito il passaggio di certificati fra amministrazioni pubbliche e, di conseguenza, sono state modificate le modalità di rilascio dei certificati:

"Le certificazioni rilasciate dalla pubblica amministrazione in ordine a stati, qualità personali e fatti sono valide e utilizzabili solo nei rapporti tra privati. Nei rapporti con gli organi della pubblica amministrazione e i gestori di pubblici servizi, i certificati e gli atti di notorietà sono sempre sostituiti dalle dichiarazioni di cui agli articoli 46 e 47" cioè dalle autocertificazioni.

Pertanto, sui certificati rilasciati da questa istituzione scolastica sarà sempre apposta la seguente dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi".

Con questa disposizione si è resa obbligatoria ciò che prima era facoltativo, utile, ma non utilizzato in modo diffuso, cioè l'uso dell'autocertificazione per dichiarare dati alla pubblica amministrazione.

La dichiarazione sostitutiva di certificazione o autocertificazione ha la stessa validità dei certificati che sostituisce. Pertanto, la pubblica amministrazione ed i gestori di servizio pubblico devono accettare solo autocertificazioni e atti di notorietà.

Per certificazioni attinenti gli alunni o nulla-osta, l'amministrazione si riserva di rispondere alle istanze entro 30 giorni come previsto dalle norme, ma si impegna, laddove possibile, a ridurre i tempi di risposta a 10 giorni.

Il personale ausiliario

Collaboratrici e collaboratori scolastici contribuiscono quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dalla Dirigente scolastica sentita la Direttrice dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA).

In particolare:

- assicurano l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- collaborano con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni e delle alunne;
- accolgono ed orientano i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

Apertura al pubblico degli uffici

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al venerdì e garantiscono un orario flessibile di apertura al pubblico adeguatamente pubblicizzato sul sito web dell'Istituto, dove sono comunicati tempestivamente eventuali adeguamenti, variazioni e modifiche.

Ricevimento Dirigente Scolastica

La Dirigente Scolastica riceve previo appuntamento telefonico o previo contatto e-mail all'indirizzo dell'Istituto: rmic8cb00b@istruzione.it

L'informazione

In ogni plesso scolastico sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

L'Istituto pubblica sul sito istituzionale:

- l'organigramma degli uffici;
- l'organico del personale docente e ATA;
- l'organigramma degli organi collegiali;
- il calendario delle riunioni degli Organi Collegiali;
- l'assegnazione degli incarichi per la sicurezza;
- l'organigramma e il funzionigramma degli incarichi funzionali e delle funzioni strumentali all'offerta formativa con l'indicazione delle commissioni e dei gruppi di lavoro.

All'ingresso degli edifici è presente e riconoscibile un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni.

Il trattamento dei dati personali

Come dispone il Garante per la protezione dei dati personali, le istituzioni scolastiche non devono richiedere il consenso per effettuare il trattamento dei dati personali (già rilasciato al momento dell'iscrizione) connessi allo svolgimento del loro compito istituzionale, qual è la didattica, anche quando si svolga in modalità "virtuale" e non nell'ambiente fisico della classe, in quanto trattasi di attività riconducibili – nonostante le modalità differenti – alle funzioni istituzionalmente assegnate alle Scuole.

Le istituzioni scolastiche sono invece tenute ad informare gli interessati del trattamento secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ed il nostro Istituto vi ha provveduto pubblicando sul sito istituzionale la specifica informativa nella pagina dedicata alla Privacy, garantendo che i dati personali sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente, che sono raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, che sono trattati in modo non incompatibile con tali finalità.

Per quanto riguarda l'uso delle immagini di bambine/i e ragazzi/e, fisse e in movimento, va ribadito il divieto di veicolare le stesse in ambienti social o esterni alla scuola.

Sull'unico canale di comunicazione pubblica istituzionale della Scuola, ovvero il sito <https://www.icparibenimentana.edu.it/>, è possibile che siano pubblicate (punto 6 dell'Informativa rilasciata a studenti e famiglie) foto di lavori e di attività didattiche afferenti ad attività istituzionali della scuola inserite nel Piano dell'Offerta Formativa. In caso di pubblicazione di immagini e/o video sul sito istituzionale il trattamento avrà natura temporanea dal momento che le suddette immagini e video resteranno sul sito solo per il tempo necessario per la finalità cui sono destinati. Nei video e nelle immagini di cui sopra, i minori saranno ritratti solo nei momenti "positivi" (secondo la terminologia utilizzata dal Garante per la protezione dei dati personali e dalla Carta di Treviso del 5 ottobre 1990 e successive integrazioni e aggiornamenti) legati alla vita della scuola.

Per quanto riguarda l'uso di piattaforme digitali, l'Istituto prevede l'uso esclusivamente di piattaforme accreditate dall'Agenzia per l'Italia digitale. L'Autorità nazionale vigila sull'operato dei fornitori delle principali piattaforme per la didattica a distanza, per assicurare che i dati di docenti, studenti e loro familiari siano trattati nel pieno rispetto della disciplina di protezione dati e delle indicazioni fornite dalle istituzioni scolastiche e universitarie.

PARTÈ 4

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente

Il nostro Istituto garantisce:

a) un ambiente confortevole, accogliente e pulito per gli alunni, le alunne e il personale; l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La D.S.G.A. predispone il piano delle attività dei collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia e igiene.

b) la sicurezza interna di ogni edificio, attuando il D.lgs 81/2008 e successive modifiche.

Servizio di prevenzione e protezione

Il nostro Istituto ha designato un esperto esterno con funzione di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi. Ha eletto, nell'ambito della RSU, una Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Ha, inoltre, organizzato il Servizio di Prevenzione e Protezione in ogni plesso scolastico, individuando docenti responsabili dei vari settori, come indicato nell'organigramma d'Istituto.

PARTE 5 RECLAMI

Procedura

a) In presenza di disservizi o di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni inoltrandole in forma scritta alla Dirigente scolastica e/o alla Direttrice dei Servizi Generali e Amministrativi: devono essere firmati e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del reclamante.

b) In caso di urgenza i reclami possono essere espressi anche in forma orale, telefonica e via fax, ma successivamente si dovrà produrre il documento originale.

c) I reclami anonimi non andranno presi in considerazione.

d) La Dirigente Scolastica e/o la Direttrice dei Servizi Generali e Amministrativi, rispondono per iscritto o convocano gli utenti per un colloquio, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, al fine di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. e

e) Qualora il merito del reclamo non sia di competenza della Dirigente Scolastica o della DSGA, va fornita comunque indicazioni circa il destinatario competente.

È da tener presente che il reclamo non è un ricorso, ma un'attività di partecipazione e un suggerimento, volti al miglioramento del servizio scolastico.

PARTE 6 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità

Il nostro Istituto effettua periodicamente rilevazioni sugli aspetti organizzativi, didattici, relazionali, amministrativi, strutturali del servizio scolastico. In questo modo si ha la possibilità di costruire una politica della scuola mirata al miglioramento continuo del livello di prestazione del servizio.

Alla fine di ciascun anno scolastico le figure responsabili incaricate della comunicazione predispongono e diffondono i questionari relativi ai diversi aspetti tra tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi dei dati dei monitoraggi vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza che indirizzano eventuali percorsi per il miglioramento.

PARTE 7

RAPPORTI CON GLI ALTRI ENTI ISTITUZIONALI

L'efficacia e la concretezza degli impegni indicati in questa CARTA DEI SERVIZI, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della Scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

1. Comune

Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi mensa e trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale per l'assistenza ad alunni/e diversamente abili.

2. ASL/INPS

Certificazione dei soggetti in situazione di disabilità, consulenza psicologica, presenza negli incontri per approvazione e verifica dei PEI e PDP degli alunni e delle alunne certificati/e.

3. Regione

Assegnazione delle risorse per gli assistenti alla comunicazione per alunne e alunni con disabilità sensoriale.

4. Revisori dei conti

Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'Istituto, della contrattazione integrativa d'Istituto.

PARTE 8

DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi e tutti i documenti collegati sono depositati presso la Segreteria della scuola ed in ogni plesso, nonché visibili e scaricabili dal sito della scuola.

Il contenuto della Carta verrà periodicamente verificato e aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto, sentito il Collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico - didattici.

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di migliorare la qualità del servizio scolastico, attraverso un rapporto collaborativo scuola-famiglia-territorio sempre più costruttivo.

Approvata dal Collegio Docenti l'8 Maggio 2020

Approvata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 4 dell'8/05/2020