

# Carta dei Servizi



## Carta dei Servizi

**Istituto Comprensivo Don Lorenzo Milani  
Colonna Monte Porzio Catone  
Delibera n. 53 del Consiglio d'Istituto  
del 20/11/2018**



Dirigente Scolastica: Fabiola Tota

# Carta dei Servizi

## Istituto Comprensivo Don Lorenzo Milani Colonna Monte Porzio Catone Delibera n. 53 del Consiglio d'Istituto del 20/11/2018

### **Premessa:**

La Carta dei servizi scolastici si colloca nell'ambito della più vasta azione di riforma della Pubblica Amministrazione. Nell'ambito della scuola la Carta dei servizi, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell' istituto. La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275799 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali;
- alla L. 107/2015 Riforma del sistema nazionale di Istruzione e Formazione

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con i documenti strategici dell'Istituto, ossia il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), il Rapporto di Autovalutazione, il Piano di Miglioramento e il Regolamento di istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell' I.C. Don Lorenzo Milani per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano. La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

L'IC "DON LORENZO MILANI" – Colonna e Monte Porzio Catone nasce il 1° Settembre 2017 a seguito del piano dimensionamento disposto con D.D.G. – U.S.R. Lazio - n. 5 del 9/01/2017. L'Istituto è formato da sette plessi scolastici: due plessi di Scuola dell'Infanzia , tre plessi di Scuola Primaria; due plessi di Scuola Secondaria di Primo Grado . Gli Uffici di Segreteria hanno sede in Via Costagrande, 18 – Monte Porzio Catone e in Via Capocroce – Colonna.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Istituto ha come obiettivo prioritario la MISSION istituzionale: il successo formativo delle alunne e degli alunni.

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascuna alunna e ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di handicap e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dagli EE.LL., elaborando il Piano Annuale Inclusione (PAI), quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, oltre ad essere uno strumento importante per la pianificazione strategica del processo di inclusione. L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicitazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze. Tutte le iniziative previste dalla programmazione educativa e didattica dell'Istituto devono prevedere la partecipazione di tutti gli alunni: pertanto, nessuna difficoltà riconducibile a situazioni di particolare bisogno delle famiglie deve ostacolare il raggiungimento di questi obiettivi. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dalla dirigente scolastica avendo riguardo per le determinazioni del Collegio Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

### **REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti – ivi comprese quelle contrattuali – la dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio.

Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico. In caso di sciopero (ovvero di assemblee sindacali in orario di servizio) di tutto il personale suddetto, la dirigente scolastica si impegna a trasmettere alle famiglie degli alunni tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto e sul Registro Elettronico, di appositi avvisi e comunicazioni. A riguardo si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. La Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che le competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che le pervengano dal personale docente, amministrativo ed ausiliario. Ferma restando la puntuale applicazione

dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza la dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio. Premesso che le competenze relative al reclutamento del personale sono escluse dalle funzioni attribuite alle singole istituzioni scolastiche, la Dirigente - ai fini della sostituzione del personale docente, amministrativo e ausiliario assente dal servizio - provvede a stipulare contratti di lavoro a tempo determinato con il personale utilmente collocato in apposite graduatorie articolate in fasce. A tale adempimento la dirigente scolastica provvede nei casi in cui la legge ne riconosce la necessità, seguendo le procedure fissate dalle ordinanze ministeriali e dai contratti collettivi di lavoro. Alle Amministrazioni Comunali di Colonna e Monte Porzio Catone sono da ascrivere gli oneri e le responsabilità riguardanti:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici;
- la rispondenza e l'eventuale adeguamento degli edifici, delle strutture e degli impianti (termici, idraulici, elettrici ecc.) alle norme riguardanti la tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori;
- il servizio per il trasporto degli alunni;
- il servizio di refezione scolastica;
- i servizi di integrazione scolastica (prescuola, prolungamento, ecc...)

A tale riguardo, la dirigente scolastica assicura la tempestiva e formale segnalazione ai competenti Uffici comunali delle esigenze e dei problemi di cui ha consapevole nozione

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado - con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni con bisogni educativi speciali (BES) è oggetto di specifiche attività deliberate in sede di collegio dei docenti, esplicitate nel PTOF, nel rispetto della normativa vigente. In quanto comprensivo, l'Istituto promuove rapporti di stretta e costante collaborazione tra tutte le scuole che lo compongono ed assicura una gestione unitaria dei processi formativi che in esso si realizzano. Inoltre, la Dirigente scolastica ed il Collegio Docenti, con tutte le sue articolazioni funzionali, si muovono nella direzione di potenziare il raccordo pedagogico, curricolare ed organizzativo tra la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado. L'Istituto attribuisce rilievo fondamentale al rapporto di collaborazione con le famiglie degli alunni fin dal momento del loro primo ingresso nel sistema scolastico. In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate durante il periodo delle iscrizioni, nelle giornate "open day" e di accoglienza prima dell'inizio dell'anno scolastico. Per consentire ai genitori di avere piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli, l'Istituto promuove iniziative sia per informare l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare, sia per restituire all'utenza stessa i risultati del lavoro realizzato.

## **DIRITTO/DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FREQUENZA SCOLASTICA**

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di attenzione e di controllo continuo. Fermo restando l'obbligo di attivare le procedure previste dalle Leggi vigenti per le inadempienze più gravi del diritto/dovere di cui si discorre, il dirigente scolastico - nei casi di frequenza irregolare, ovvero in tutti i casi in

cui gli alunni manifestino un disagio tanto persistente da compromettere le loro capacità di apprendimento - provvede a sensibilizzare innanzitutto le famiglie interessate e ricerca, se necessario, la collaborazione di altre istituzioni anche al fine di prevenire ogni forma di dispersione scolastica.

### **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali. La dirigente scolastica ne coordina le attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalle leggi. La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (Consiglio di Istituto, Consigli di Intersezione, Consigli di Interclasse, Consiglio di Classe), sia in assemblee o in altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dalla dirigente scolastica o dal Presidente del Consiglio di Istituto. 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 (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto. Tutti i documenti più rilevanti per la vita dell'intera comunità scolastica sono pubblicati sul sito dell'Istituto. All'interno del sito è istituito l'Albo Pretorio riservato alla pubblicazione degli atti per i quali disposizioni di legge e di regolamento prevedono l'obbligo di pubblicazione, avente effetto di pubblicità legale. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali interni che prevedono la partecipazione dei genitori. Le delibere del Consiglio di Istituto sono pubblicate sull'albo on line. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

### **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE 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. L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo alunno. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio Docenti e dalle sue articolazioni funzionali e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. Pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi di formazione e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

### **AREA DIDATTICA**

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF). Il PTOF è elaborato dal Collegio dei Docenti entro il mese di ottobre di ogni anno scolastico e viene approvato dal Consiglio di Istituto. Nella fase iniziale di ogni

anno scolastico, tutti i docenti in servizio in ciascun plesso si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF - i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire. La progettazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dalla assemblea che viene annualmente convocata per l'elezione dei rappresentanti di classe e di sezione. I genitori sono tenuti a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti. I colloqui individuali sono prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

## **PRESIDENZA**

La dirigente scolastica:

- presiede alla gestione unitaria dell'Istituto Comprensivo, promuove e coordina ogni attività della scuola, l'attività dei docenti e degli Organi collegiali;
- facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica, affinché vengano attivati i rapporti con gli utenti e il servizio sia adeguato ai bisogni degli alunni ed alle esigenze della comunità;
- esplica la sua azione principalmente sul versante metodologico didattico, assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e alla problematizzazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità sempre più elevati;
- assume un comportamento responsabile, trasparente, diretto, sempre rispettoso verso tutti gli interlocutori, orientato a favorire un rapporto di fiducia con l'istituzione e un atteggiamento di partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola;
- riceve e ascolta i docenti e i genitori ogni qualvolta essi ritengono di sottoporre alla sua attenzione problemi di natura didattica o legati al servizio scolastico;
- convoca i genitori ogni qualvolta ne ravvisa la necessità in uno spirito di condivisione delle scelte o dei provvedimenti che li riguardano direttamente;
- si impegna a rispettare le decisioni degli Organi Collegiali nella garanzia che esse siano in linea con i compiti istituzionali e tutelino i diritti dei docenti e degli alunni.

La Dirigente Scolastica riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

celerità delle procedure

- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza

- tutela della privacy

i processi di dematerializzazione.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

**PROCEDURE DI ISCRIZIONE:** 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. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione. Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica. L'orario di ricevimento del pubblico è pubblicizzato sul sito web.

### **SICUREZZA E PRIVACY**

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal Decreto legislativo n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni e secondo le norme sulla privacy.

### **PROCEDURA RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Ciascun utente ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti utilizzando la posta elettronica ordinaria o pec.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto e può essere modificata con successive deliberazioni e seguendo le procedure previste dalla legge.