MINISTERO DELL' ISTRUZIONE E DEL MERITO
Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio
ISTITUTO COMPRENSIVO VIA DELL'AEROPORTO
Via dell'Aeroporto, 115 - 00175 ROMA - Tel. 067615957
C.F. 97712970587
email: rmic8gh00r@istruzione.it PEC: rmic8gh00r@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI – ESTRATTO PTOF IC VIA DELL'AEROPORTO

La seguente carta dei servizi, estratta dal PTOF, ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

2. Imparzialità e Regolarità

3. Accoglienza, Integrazione e Orientamento

4. Obbligo scolastico e frequenza

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

1. UGUAGLIANZA

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

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

a) Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.

b) Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.

c) Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.

d) Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio–economiche disagiate.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITÀ

a) I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

b) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

c) La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

d) In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili (docenti e personale ATA).

3. ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

a) L'accoglienza assume grande rilevanza soprattutto nei primi anni dei tre gradi di scuola. Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno;
- progetti atti a facilitare il passaggio tra i vari gradi di scuola.

b) Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con disabilità. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza. Le attività educative e didattiche, adeguati alle esigenze e alle potenzialità dell'alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati per ciascun alunno.

c) Per gli alunni non di lingua italiana, la scuola predispone attività specifiche.

d) Riguardo all'orientamento, la scuola si propone in tutto l'arco del triennio di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Nel corso dell'anno finale del I ciclo, sono promosse attività specifiche d'orientamento che coinvolgono alunni e genitori.

4. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

a) Scuola, personale, docenti genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

b) La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

c) La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Il PTOF, il Patto educativo di Corresponsabilità, il Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono visionati direttamente sul sito web d'Istituto.

d) L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.

e) Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

a) Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il curricolo possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.

b) L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

c) L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

AREA DIDATTICA

a) La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b) Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora un piano di attività. Le iniziative riguardano:

- incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un diverso grado di scuola;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;
- prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di percorso di apprendimento.

c) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

d) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti cercano di equilibrare, nell'arco della settimana, le attività da svolgere per evitare agli alunni tempi di studio non razionali.

e) Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.

f) La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto e Regolamento di disciplina degli alunni;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Progettazione Educativa e Didattica.

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola. Rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extra – curricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di disciplina, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Pubblicizzazione mediante sito web e Scuola in Chiaro/Unica.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende in particolare le norme relative a:

- Modalità di funzionamento degli Organi Collegiali;
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni;
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
- Accesso agli edifici.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento di disciplina degli alunni prevede la seguente articolazione:

- Diritti e doveri degli alunni;
- Provvedimenti disciplinari;
- Organo interno di garanzia e ricorsi.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Pubblicizzazione sul sito web d'Istituto.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Pubblicizzazione mediante incontro con i genitori.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria:

n° 1 Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;

n° 6 Assistenti amministrativi.

ORARIO

Contatti con l'Istituto U.R.P.

SEDE UFFICI : VIA DELL'AEROPORTO, 115

TEL. 06/7615957

RMIC8GH00R@ISTRUZIONE.IT

RICEVIMENTO DEL PUBBLICO – UTENZA ESTERNA

Il ricevimento del pubblico avviene come sotto riportato:

Lunedì 11.00/12.00

Mercoledì 9.00/10.00

Giovedì 13.30/14.30

Ricevimento telefonico per il pubblico

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.00.

Èprevisto comunque, in via prioritaria e ordinaria, lo scambio di comunicazioni a distanza, tramite telefono o e-mail attraverso il contatto di posta elettronica dedicato e di seguito riportato:

rmic8gh00r@istruzione.it

PERSONALE INTERNO :

Orario di sportello e ricevimento dedicato all'utenza interna (per tutto il Personale):

- **dal lunedì al giovedì dalle 13.30 alle 14.15**

Orario di ricevimento telefonico per il personale interno:

tutti i giorni dalle 7.30 alle 8.00 (per segnalazione malattia) e dalle 12.30 alle 14.00

Il Direttore D.S.G. A. riceve su appuntamento.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico previo appuntamento.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per poter essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

RILASCIO CERTIFICAZIONI

a) Per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli per la scuola dell'infanzia è effettuata "a vista", nel rispetto degli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria. Compatibilmente con l'afflusso del momento, la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione in tempi brevi dalla consegna delle domande. Per le iscrizioni al primo anno della scuola primaria e secondaria, la scuola offre un supporto alle famiglie attraverso lo Sportello iscrizioni, aperto per tutto il periodo delle iscrizioni.

b) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)

c) Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati entro cinque giorni dalla richiesta.

e) I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Sito web
- Bacheca generale d'Istituto;
- Bacheca sindacale;

g) La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati. — Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

– Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.

– Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.

– Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).

– Numero e dimensioni delle biblioteche, modalità per la consultazione e il prestito

– Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone con disabilità.

– Esistenza di barriere architettoniche.

– Esistenza di ascensori e montacarichi.

– Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).

– Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Affissione del piano in ogni aula e in tutti i corridoi.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a) Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente carta dei servizi, i cui contenuti sono stati approvati dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto nell'ambito delle deliberazioni sul PTOF, è pubblicizzata e resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Essa può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.