

# CARTA DEI SERVIZI

## PARTE PRIMA

### 1. - UGUAGLIANZA

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

Per i docenti dell'I.C. "Perugia 2" di Perugia, l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione e non come uniformità delle prestazioni.

I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti i bambini gli stessi diritti, tendono a sviluppare nei bambini la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di eguali, da cui si riceve e a cui si dà e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale, per non vivere situazioni di emarginazione.

### 2. - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'I.C. "Perugia 2" di Perugia nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

2. La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### 3. - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'I.C. "Perugia 2" di Perugia si impegna, in sede di programmazione educativa di istituto e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo i seguenti criteri.

Accoglienza genitori:

- presentazione della scuola ai genitori degli alunni che frequenteranno le classi
- iniziali, nel periodo dicembre - gennaio, prima delle iscrizioni;
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche;
- colloqui individuali (almeno quattro ogni anno).

- accoglienza bambini: conoscenza percorso formativo (attraverso la lettura e conoscenza del lavoro scolastico effettuato dai docenti degli anni precedenti);
  - incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni;
  - armonizzazione curricoli;
  - visita negli ordini di scuola successivi e precedenti all'inizio o al termine dell'anno;
  - collaborazione di insegnanti di ordini diversi sulla base di singoli progetti.
  - Inserimento ed integrazione di alunni stranieri: se l'integrazione è per singoli alunni, si procede attraverso una osservazione dei livelli strumentali, attraverso una prima fase di lavoro individualizzato; inserimento graduale nella classe individuata per la frequenza dal Consiglio di interclasse, attraverso l'uso di metodi e strategie: classi aperte, lavoro di gruppo, agevolazione della comunicazione tra pari; integrazione effettiva, ponendo l'attenzione nei curricoli al recupero di esperienze - contenuti della cultura di esperienza;
  - Inserimento ed integrazione di alunni in situazione di handicap: riconoscimento della contitolarità effettiva fra docenti di classe e di sostegno che si realizza, secondo i livelli scolastici, in forma diversa deliberata dai rispettivi Consigli di classe e interclasse;
  - autoaggiornamento di tutti i docenti sui materiali e sulle tecniche;
  - socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
  - incontri periodici, almeno due all'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per verifiche e valutazioni, individuazione per ciascun bambino del docente di riferimento responsabile degli interventi per l'integrazione.
2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Carta dei diritti dell'alunno:

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

#### 4. - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

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

L'I.C. "Perugia 2" di Perugia garantisce, fin dalla scuola dell'infanzia, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico.

Al termine dell'obbligo l'I.C. informerà sulle offerte formative delle agenzie educative presenti sul territorio e contribuirà, con la famiglia, ad orientare gli alunni.

## 5. - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L' I.C. "Perugia 2" di Perugia promuove incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione. In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali.
2. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
3. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:
  - *alternanza delle attività didattiche;*
  - *rispetto dei tempi di attenzione;*
  - *gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero, di potenziamento e per la gestione di laboratori;*
  - *utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.*

## 6. - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi dei bambini, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei docenti.
2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## PARTE SECONDA

## 7. - SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La qualità dei servizi amministrativi è obiettivo fondamentale dell'Istituzione: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico. Il Capo d'Istituto, sentito il Direttore dei servizi generali e amministrativi, individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto. La distribuzione dei moduli di iscrizione per gli alunni è effettuata "a vista" nei giorni e negli orari previsti e opportunamente comunicati.

2. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi.
3. Il rilascio dei certificati riguardanti lo stato giuridico del personale è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di norma entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, salvo le certificazioni complesse che richiedono particolari indagini di archivio.
4. I certificati di diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal giorno successivo della pubblicazione del risultato finale. I diplomi sono consegnati dopo che i competenti uffici del Ministero hanno fatto recapitare all'Istituto gli appositi moduli.
5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai coordinatori di classe al termine delle operazioni di scrutinio dei quadrimestri.
6. Gli Uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto, delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
7. Il capo d'Istituto riceve il pubblico su appuntamento. La richiesta deve essere sempre motivata nel dettaglio, per dare modo al D.S. di fornire al richiedente le necessarie informazioni.
8. L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Viene, inoltre, assicurata la comunicazione tramite il la posta elettronica (**pgic862006@istruzione.it**; oppure: **pgic862006@pec.istruzione.it**).
9. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. Viene, inoltre, assicurata l'informazione tramite il sito Web dell'Istituto *www.istitutocomprensivoperugia2.it*.

Sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario);
  - organigramma degli uffici (presidenza, funzioni, obiettivi);
  - organigramma degli organi collegiali;
  - organico del personale docente e A.T.A.;
  - albo di Istituto;
  - bacheca sindacale.
2. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza la prime informazioni per la fruizione del servizio.
  3. Tutti gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

## PARTE TERZA

### 8. - PROCEDURE DI RECLAMO

1. Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e

della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

2. Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e non docente) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.
3. In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni.

Modalità di segnalazione:

- qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta una segnalazione al docente collaboratore di plesso, se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo;
- reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente, i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti;
- Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

## 9. - CONTROLLO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1. La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere didattico, nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni, tramite pubblicazione all'albo e/o disponibile presso la segreteria, nel rispetto delle norme previste dal D.lvo 196/2003 sulla tutela della diffusione dei dati personali. Solo dove esiste un interesse legittimo l'Istituto mette a disposizione anche documentazione di carattere amministrativo (vedi punto 11.1).
2. Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.
3. Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o al Consiglio di Istituto.
4. Alla fine di ogni anno, gli organismi scolastici preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti: i risultati delle indagini sono resi di pubblico dominio.

## 10. - ATTUAZIONE

1. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando il Consiglio di Istituto non ne delibererà la modifica o a seguito di disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi:

- P.T.O.F. (piano triennale dell'offerta formativa) e relativi allegati;
- Regolamento di Istituto e relativi allegati;
- Il Piano attuativo annuale delle attività didattiche e complementari;

2. Ogni utente può richiedere copia della documentazione citata nella presente carta dei servizi rimborsando le relative spese di fotocopiatura.

## 11. - ACCESSO AGLI ATTI

1. Il diritto di accesso agli atti amministrativi (legge 7.8.1990, n. 241) è riconosciuto ad ogni soggetto che abbia un interesse personale e concreto alla visione della documentazione amministrativa, al fine di tutelare situazioni giuridicamente rilevanti.
2. Tale diritto si estrinseca nella possibilità di prendere diretta visione degli atti e di estrarne copia sia cartacea che su altri formati.

Rilascio copie e rimborso delle spese di riproduzione.

Nel momento in cui la domanda di accesso verrà accolta, l'interessato potrà consultare od estrarre copie del documento dichiarato accessibile.

L'amministrazione risponde alle richieste di accesso entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Se l'interessato intende ottenere il documento o i documenti in copia conforme, in base alla normativa vigente (CM n.163 del 25/05/1993 e CM n.94 del 17/03/1994) dovrà corrispondere le spese per la produzione delle copie. Il pagamento verrà effettuato tramite versamento in *C/C Postale n.001023027376* o *bonifico (Iban IT 93 I 076 0103 0000 0102 3027376)* intestato a **I.C. PERUGIA 2** con causale: "*Rimborso spese di riproduzione per l'accesso agli atti*", prima del ritiro delle copie.

Se l'interessato chiede solo la visione di documenti senza estrazione e rilascio di copia l'accesso è gratuito.