



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRESIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

La Carta dei servizi, redatta ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, è un documento che le istituzioni scolastiche redigono con lo scopo di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini, improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia. E' un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione. Essa nasce dalla piena collaborazione tra tutte le componenti della scuola.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

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. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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.). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

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.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 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.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 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.

6.2 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.

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, quali strumenti multimediali, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti si caratterizzano per l'assunzione di modalità colloquiali e di relazioni pacate, tese al convincimento, non coercitive. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti. Il docente, a fronte di eventuali problemi attinenti la sfera emotivo-relazionale di un alunno, è tenuto ad adottare opportune metodologie d'intervento, circostanziale e programmate. Tra il docente e l'allievo si stabilisce il contratto formativo che consiste essenzialmente in una o più comunicazioni verbali nell'ambito delle quali il docente rende partecipe l'alunno degli obiettivi didattico-educativi del suo processo di formazione. Tale compartecipazione viene estesa ai genitori nel corso delle periodiche assemblee di classe, interclasse, intersezione. L'allievo, nel quadro della piena attuazione de contratto formativo, deve conoscere: gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum; il percorso per raggiungerli; le fasi del suo curriculum. Il docente deve esprimere la propria offerta formativa in collaborazione con l'equipe pedagogica; motivare il proprio intervento didattico; esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione. Il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1) Il Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F. è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola, sentiti i genitori.

In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione. Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

2) Il Regolamento di Istituto

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento del Consiglio di Istituto;
- diritti e doveri del personale scolastico;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni,



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

sanzioni;

- uscite e viaggi d'istruzione;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

3) Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativo-didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi, al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Elabora le attività sulla base degli indirizzi e dei criteri del Consiglio di Istituto e del Dirigente Scolastico, in ordine a orientamento, continuità, recupero, potenziamento, piano di inclusione.

La programmazione educativo-didattica elaborata dal Consiglio di intersezione, interclasse e classe delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, interclasse, classe e dal Collegio Docenti. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

4) Patto educativo di corresponsabilità

La scuola pone, tra i mesi di Ottobre e Novembre di ogni anno scolastico, in essere iniziative di accoglienza, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, del Piano dell'offerta formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il Patto, in particolare, si esplicita con l'accettazione da parte della famiglia che riconosce nella proposta della scuola la sua scelta educativa, ne condivide gli obiettivi da conseguire, le finalità, la missione e la vision. Ogni componente, personale della scuola. Alunni e genitori devono costruire un dialogo per il processo formativo da condividere con le parti dell'istituzione scolastica. I genitori che sono i diretti responsabili dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, pertanto all'atto dell'iscrizione sono tenuti ad accettare il Patto Educativo di Corresponsabilità che esplicita diritti e doveri di tutti gli attori scolastici.

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI: Standard specifici delle procedure

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini, le iscrizioni avvengono ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale e nei termini prestabiliti dal MIUR.

8.3 Il rilascio di 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 votazioni e/o giudizi e dietro richiesta scritta.

8.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati in tempi congrui a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.5 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.6 Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'ufficio della dirigenza riceve il pubblico il Lunedì dalle 10 alle 12 e su appuntamento telefonico, dal Martedì al Venerdì.

8.7 La scuola 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.

8.8 L'Istituto assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.; garantisce la pubblicazione delle informazioni e comunicazioni sull'Albo/SITO, dove sono presenti apposite sezioni:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

8.9 Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.10 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.11 Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante pubblicazione al sito.

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico cerca di garantire per gli alunni un ambiente pulito, accogliente, sicuro, una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I plessi dell'istituto assicurano il servizio di igiene mediante i collaboratori scolastici, assunti dal Miur e nel plesso De Amicis mediante ausilio di una società Cooperativa. La scuola si impegna a segnalare agli



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRESIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it

Enti Locali, anomalie e situazioni di pericolo, al fine di sollecitare interventi per garantire la sicurezza nei locali scolastici e nelle di loro pertinenze. Attualmente le aree esterne del plesso Albio Tibullo sono state sottratte alla responsabilità dell'Istituzione scolastica essendo interessate da interventi di adeguamento sismico avviate dal locale Ente (con nota prot.partenza n.29559/2017 del 20- 10-2017).

. In tutti i plessi, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione), per ogni plesso sono individuate figure sensibili e preposti alla sicurezza.

10.PROCEDURA DEI RECLAMI

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, 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 D.S. al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, prescuola sono di competenza dell'Ente Locale.

Il Dirigente Scolastico, informa il consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

Valutazione del servizio

L'istituto, al fine di rilevare elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, effettuata un'indagine mediante questionari predisposti dalla Commissione Autovalutazione del Collegio dei Docenti, rivolti ad un campione di genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, i docenti con incarico di Funzione Strumentale POF redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Rosa Moriello



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strumentali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO COMPRENSIVO ZAGAROLO

Via Colle dei Frati n. 7 - 00039 ZAGAROLO

Tel 069524035 FAX 0695200366 C.F. 93008730587 RMIC8A600D

E mail:rmic8a600d@istruzione.it