CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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.

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.

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.

– Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli con difficoltà di apprendimento.

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

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 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.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

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.

–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, per attività che non siano incompatibili con i fini istituzionali della scuola.

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

– 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.

–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.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

– La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti(nel rispetto delle decisioni e obblighi collegiali) 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 ordine di scuola e del curricolo verticale.

–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.

AREA DIDATTICA

– 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.

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

– Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti 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.

– 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 educativodidattica, 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.

–Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
Piano dell'offerta formativa

Il POF., elaborato dai competenti organi collegiali, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.
In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

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

– vigilanza sugli alunni;
– comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
– uso degli spazi
– conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Programmazione educativa e didattica

•Programmazione educativa
La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti dell'Istituto Comprensivo, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle nuove Indicazioni per il curricolo della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.
Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività ed i progetti riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, le attività di recupero, gli interventi di sostegno.
•Programmazione didattica
Elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di 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, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
–è 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".

Patto educativo di corresponsabilità
È la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:
l'allievo deve conoscere:
– gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo
– il percorso per raggiungerli
– le fasi del suo curricolo
il docente deve:
– esprimere la propria offerta formativa
– 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.

SERVIZI AMMINISTRATIVI
- La scuola individua, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati e precisamente:
• Durante il periodo delle iscrizioni
• In occasione degli adempimenti di inizio anno scolastico
• In occasione degli adempimenti di fine anno scolastico

Standard specifici delle procedure
– La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace sul sito della scuola.
– I genitori che fossero impossibilitati a iscrivere i propri figli entro l'orario stabilito possono prendere appuntamento telefonico e accedere in segreteria durante l'orario di lavoro del personale addetto.

– L’orario fissato sarà pubblicizzato in modo efficace.
– L’iscrizione è effettuata immediatamente di norma con la presentazione dei documenti richiesti dalle leggi vigenti.
– Il rilascio di certificati relativi agli alunni 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.
– Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
– Sarà cura della segreteria esporre un avviso con i tempi massimi necessari per la consegna dei vari certificati e per l’espletamento delle pratiche.
– Il rilascio di certificati relativi a docenti a tempo determinato o indeterminato è effettuato entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda.
– 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.
Sarà cura del D.S.G.A. predisporre un orario da esporre al pubblico sentito il Dirigente Scolastico.
– L’ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento.
– La scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell’Istituto, la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
Per l’informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
l’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione; in particolare sono predisposti:
– organigramma degli organi collegiali (POF) - organico del personale docente e A.T.A.(POF)
– albo d’Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
– bacheca sindacale
– Presso l’ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
–Il Regolamento d’Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione e pubblicazione sul sito web della scuola.
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1)L’ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
Il personale ausiliario, specie quello delle scuole dell’infanzia e primarie, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

2)Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all’utenza tramite il POF e il documento di valutazione dei rischi che contiene:

– Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
– Numero dei servizi igienici, con indicazione dell’esistenza di servizi igienici per handicappati.
– 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.
–
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami
– I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o posta elettronica 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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

– Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

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

– I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.