

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

INDICE

1. La carta dei servizi

2. Principi fondamentali

3. Diritto di scelta, frequenza, obbligo scolastico, continuità

4. Partecipazione, efficienza, trasparenza

5. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6. Area didattica

7. Servizi amministrativi

8. Condizioni ambientali della scuola

9. Reclami

10. Valutazione del servizio

PREMESSA

La "**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**" è lo strumento con cui la scuola attua il principio della trasparenza del servizio. Il documento, con il quale la scuola comunica all'interno ed all'esterno la propria organizzazione, è ispirato agli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione e si fonda sui principi di:

- uguaglianza,
- imparzialità e regolarità,
- accoglienza ed integrazione,
- partecipazione, efficienza e trasparenza,
- libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Principi fondamentali

1. L'Istituto Comprensivo " S. F. De Dominicis" comprende la Scuola dell'Infanzia, primaria e secondaria di primo grado di Buonalbergo e la scuola dell'infanzia e primaria di Ginestra degli Schiavoni e ispira la propria azione agli art. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.
2. 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.
3. Tutti gli operatori di questa scuola agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
4. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore di questa scuola ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ogni studente ed ha, a sua volta, diritto al pieno rispetto dei propri diritti ed interessi.
5. Questa 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 delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
6. Questo istituto è impegnato a favorire, con opportuni interventi di tutti gli operatori, l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con speciale riguardo alla fase di ingresso alla classe iniziale ed alle situazioni di rilevante

necessità. Particolare attenzione è prestata alla soluzione delle problematiche relative agli alunni in difficoltà, ai portatori di handicap, a quelli che presentano svantaggi culturali, ambientali ed eventualmente economici.

1. Diritto di scelta, frequenza, obbligo scolastico, continuità

- 1.1. Gli alunni iscritti hanno l'obbligo di frequentare con assiduità e partecipazione le attività educative che si svolgono in questo istituto. L'istituto attua forme di controllo della frequenza dei singoli alunni e ne comunica gli esiti alle famiglie.
- 1.2. Questo istituto collabora in modo funzionale ed organico con tutte le istituzioni coinvolte nel controllo e nella prevenzione della dispersione scolastica.
- 1.3. Questo istituto, con la collaborazione delle istituzioni coinvolte, mette in atto le strategie indicate dalla più avanzata ricerca pedagogica per assicurare la continuità tra i diversi gradi dell'iter formativo dei propri alunni e per garantire le condizioni in cui possa verificarsi un armonico sviluppo della loro personalità.
- 1.4. L'istituto è attento e disponibile a tutte le proposte delle famiglie volte a migliorare l'intervento didattico/educativo ed a realizzare quelle attività integrative maggiormente richieste e indispensabili per il futuro scolastico e professionale degli alunni.

2. Partecipazione, efficienza, trasparenza

- 2.1. Il personale, i genitori e gli alunni di questo istituto, in collaborazione con le istituzioni coinvolte, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali e delle norme vigenti, nonché delle procedure previste.
- 2.2. Questa scuola, al fine di promuovere la più ampia partecipazione, garantisce - nel rispetto delle norme vigenti - la collaborazione con le istituzioni, gli enti locali e la società civile per favorire attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- 2.3. Le attività di questo istituto si uniformano a criteri di trasparenza, efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici. Ciascun docente nell'ambito della

flessibilità, è tenuto al completamento del proprio orario di servizio in attività di lezione con gruppi classe omogenei/eterogenei a seconda dell'intervento programmato.

2.4. L'alunno ha il diritto di conoscere - in tempi ragionevolmente brevi - il motivato giudizio di valutazione che viene dato di ogni prova-verifica da lui sostenuta.

2.5. I genitori debbono:

- conoscere l'offerta formativa dell'istituto
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

3. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

3.1. La progettazione delle attività curricolari ed extracurricolari di questo istituto assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce l'adozione di tutte le strategie educative che mirano alla formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità educative e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

3.2. La formazione e l'aggiornamento costituiscono un diritto-dovere che impegna tutto il personale scolastico e l'amministrazione.

4. Area didattica

4.1. L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

4.2. Sarà sollecitato il ricorso alla sperimentazione di nuove strumentazioni didattiche, della multimedialità, senza trascurare il valore intrinseco ed estrinseco dei libri di testo, dei quali sarà provata con meticolosità la reale valenza scientifica, l'idoneità effettiva, l'assoluta trasparenza del messaggio, l'adeguatezza dei costi e il peso.

- 4.3. L'istituto è impegnato a far sì che il lavoro scolastico non assorba integralmente il tempo degli alunni. L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, in coerenza con la programmazione didattica, tiene rigorosamente conto della necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni.
- 4.4. Il personale, nel rapporto con gli alunni, colloquia in modo pacato e teso al convincimento; gli alunni sono guidati a comportamenti di solidarietà, di rispetto delle diversità, di collaborazione con i docenti e con il personale ATA, di rispetto dell'ambiente scolastico e degli arredi. In nessun caso si ricorre a forme di intimidazione, a minacce, a punizioni mortificanti.
- 4.5. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti educativi di durata annuale e/o pluriennale:
- a) Il Piano dell'Offerta Formativa, che, integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce le scelte educative, organizzative, didattiche e di gestione in funzione delle risorse del territorio, nel rispetto dei bisogni e delle proposte delle famiglie e delle esigenze poste dall'evoluzione della domanda educativa e dal progresso delle conoscenze. Il Piano dell'Offerta Formativa regola anche la destinazione delle risorse dell'istituto, le modalità di comunicazione ai genitori ed agli alunni dei risultati cui i singoli pervengono, la pianificazione degli interventi di sostegno e di recupero, di orientamento e di formazione integrata.
 - b) Il Piano di intervento annuale che viene elaborato dal Consiglio di Intersezione/Interclasse/Classe e delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni.
 - c) Le Unità di apprendimento, che, sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto e delle proposte del Collegio dei Docenti, costituiscono i Piani di studio personalizzati correlati alle finalità espresse dalle Indicazioni Nazionali ed alle scelte operate nel P.O.F.. Le unità di apprendimento prevedono anche strumenti e tempi per la rilevazione delle situazioni iniziali e finali degli alunni e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

5. Servizi amministrativi

- 5.1. L' Istituto comprensivo "S. F. De Dominicis" di Buonalbergo assicura un servizio di segreteria fondato sui seguenti standard di qualità:
- celerità delle procedure;
 - trasparenza degli atti;
 - informatizzazione graduale dei servizi compatibilmente con le risorse a disposizione;
 - flessibilità degli orari di apertura degli uffici, anche in orario pomeridiano, compatibilmente con le unità di personale in servizio.
- 5.2. L'orario di servizio del personale A.T.A. è distribuito in sei giorni lavorativi per un totale di 36 ore settimanali, utilizzando orari unici, orari flessibili, turnazioni e rientri pomeridiani in modo da fronteggiare i bisogni legati al funzionamento dell'intero contesto scolastico. Ai vari tipi di orario è data attuazione dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei s. g. a.
- 5.3. Il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza - previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata nonché la destinazione d'uso del certificato stesso - avviene nel tempo massimo di tre giorni.
- 5.4. Il rilascio dei certificati contenenti giudizi (schede, attestati) avviene entro il quinto giorno lavorativo dal momento della richiesta.
- 5.5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma di licenza media vengono rilasciati non prima che sia trascorso il terzo giorno lavorativo dopo la pubblicazione dei risultati finali.
- 5.6. Le schede e gli altri documenti relativi alla valutazione degli alunni vengono consegnati, direttamente dal Dirigente o dai docenti che ne abbiano ricevuto l'incarico, entro il quinto giorno dal compimento delle operazioni generali di scrutinio.
- 5.7. Le richieste di certificati di servizio da parte dei docenti e degli altri operatori scolastici devono essere scritte e, oltre ai dati anagrafici, devono contenere ogni altro elemento utile ai fini di una corretta compilazione.
- 5.8. L'orario di ricevimento della presidenza viene affisso all'Albo della scuola e sulla porta dell'ufficio di presidenza. Il Dirigente riceve anche dietro prenotazione telefonica.
- 5.9. Onde fornire una garanzia piena al principio della trasparenza vengono istituiti, continuamente verificati ed aggiornati, i seguenti servizi di informazione permanente per l'utenza:
- a) tabella dell'orario di lavoro dei docenti;

- b) tabella dell'orario scolastico generale;
- c) orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo;
- d) orario, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.;
- e) organigramma degli uffici di presidenza ed amministrativi;
- f) organigramma degli organi collegiali (Collegio dei docenti, Consigli di intersezione, di interclasse e di classe, Consiglio d'istituto, Commissioni di lavoro);
- g) organico del personale docente;
- h) organico del personale A.T.A. ;
- i) albi d'istituto;
- j) bacheca sindacale - RSU
- k) bacheca dei genitori.

5.10. Presso l'ingresso della scuola e presso gli uffici sono sempre presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

5.11. Tutti gli operatori scolastici portano un cartellino di identificazione da tenere bene in vista per tutto l'orario di lavoro.

5.12. E' cura della scuola tenere bene in vista e pubblicizzare nelle maniere più opportune il Regolamento interno d'istituto così come il Regolamento di disciplina degli alunni.

5.13. Il direttore dei S. G. A . assicura la formazione e la custodia di distinte uguali a quelle originali dei seguenti documenti, sia per la pubblica consultazione sia per il rilascio in copia entro tre giorni dalla richiesta:

- a) Testo aggiornato della Carta dei servizi, del P.O.F., della Programmazione educativa e didattica annuale dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe;
- b) copia delle deliberazioni del Consiglio d'istituto;
- c) copia delle deliberazioni della Giunta esecutiva;
- d) copia del Regolamento d'istituto, il cui originale è affisso all'albo
- e) copia del Regolamento di disciplina degli alunni.

5.14. Sia per quanto riguarda il P.O.F. che per quanto concerne le programmazioni in itinere (ogni anno) l'utenza viene tempestivamente informata relativamente alla data di redazione di tali

documenti, alla loro pubblicazione, al luogo di deposito delle copie originali, alle modalità ed al costo per ottenere dalla segreteria della scuola una copia autenticata.

6. Condizioni ambientali della scuola

- 6.1. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi debbono garantire una confortevole permanenza a scuola per gli alunni e per il personale.
- 6.2. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei locali e dei servizi.
- 6.3. La scuola è impegnata a sensibilizzare tutte le istituzioni coinvolte - ivi comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori - per garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna all'istituto (quest'ultima nell'ambito del circondario dell'istituto stesso).
- 6.4. All'albo dell'istituto ed in ognuno dei locali è esposto il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

7. Reclami

- 7.1. Gli utenti possono proporre reclami espressi in forma orale, scritta, telefonica, con l'indicazione di generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami telefonici devono essere successivamente sottoscritti. Non si prendono in considerazione reclami anonimi, se non dettagliatamente circostanziati.
- 7.2. Il Dirigente esperisce ogni possibile indagine in merito ai reclami pervenuti e quindi risponde - si intende, ai reclami pervenuti per iscritto -, sempre in forma scritta, non oltre trenta giorni dal ricevimento, attivandosi per rimuovere, ove esistenti, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, questi fornisce al proponente indicazioni circa il corretto destinatario.
- 7.3. Annualmente, il Dirigente formula per il Consiglio di istituto una relazione analitica circa gli eventuali reclami pervenuti ed i provvedimenti adottati in conseguenza. Questa relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di istituto sull'anno scolastico.

8. Valutazione del servizio

- 8.1. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, annualmente viene effettuata una rilevazione mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale ed agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, relazionali, didattici ed amministrativi del servizio, e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione dei questionari possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica, dagli Enti locali, da istituti di ricerca.
- 8.2. I risultati della rilevazione vengono resi pubblici mediante affissione all'albo dell'istituto.
- 8.3. Altre rilevazioni possono essere effettuate, in corso d'anno, in rapporto a particolari situazioni e problematiche.
- 8.4. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Consiglio d'istituto redige una relazione sull'attività complessiva dell'istituto e la rende pubblica anche mediante affissione all'albo dell'istituto.

9. Attuazione

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