

Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui all'art. 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana. La seguente Carta dei servizi fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli. (DPCM 27/01/94 -PCM n.254 del 21/07/95 - DPCM 7/06/95).

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 1 - UGUAGLIANZA - IMPARZIALITA'

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

1. I soggetti erogatori del servizio scolastico garantiscono:

- a)** obiettività ed equità nei comportamenti;
- b)** pari opportunità formativa e quindi ad ogni alunno il diritto all'istruzione secondo le sue capacità.

ART. 2 - REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La scuola eroga un servizio puntuale e regolare. In presenza di rivendicazioni sindacali, nel rispetto delle norme di Legge e contrattuali, la scuola si impegna:

- a)** a dare ampia e tempestiva informazione alle famiglie;
- b)** a garantire i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza.

ART. 3 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola garantisce rapporti improntati al dialogo e sul rispetto reciproco e si impegna:

- a)** ad accogliere gli alunni nella loro globalità e specificità, fornendo l'ingresso e l'integrazione di tutti e il rispetto dei diritti dell'individuo;
- b)** a garantire costante impegno didattico verso alunni scolasticamente disadattati, portatori di handicap, extracomunitari, affinché venga ridotta ogni forma di disagio e venga favorita la completa integrazione nel tessuto scolastico e sociale;
- c)** a coinvolgere i genitori, o singolarmente o in assemblea nei momenti programmati di anno in anno dal collegio docenti e/o dagli insegnanti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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

- 1.- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche dello stesso livello, fra i vari plessi nei limiti di accoglienza dei medesimi. In corso di eccedenza di domanda va comunque considerato il criterio di territorialità.
- 2.- La scuola si impegna a collaborare con le istituzioni competenti al fine di prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica.

ART. 5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA.

- 1.- La scuola promuove e persegue la partecipazione di tutte le componenti alla sua gestione perché sia assicurata la democrazia, la libertà decisionale e si propone di semplificare le procedure ed attivare iniziative di formazione perché sia offerta la massima efficienza nell'erogazione di un servizio e nell'organizzazione didattica.
- 2.- Essa svolge anche funzione sociale ponendosi come agenzia educativa, culturale e luogo di crescita umana. Per questo si pone come interlocutore per iniziative in collaborazione con genitori, gruppi, associazioni, enti del territorio e concede l'uso dei locali secondo le modalità stabilite dal Regolamento d'Istituto.
- 3.- La scuola tiene presenti l'esigenza dell'utenza secondo criteri di efficienza ed efficacia del servizio nella definizione:

- dell'orario dell'attività didattica;
- dei rapporti con le famiglie (orario di ricevimento - incontri pomeridiani);
- dei servizi amministrativi;
- di spazi nelle bacheche riservati a comunicazione dei docenti, personale ATA, genitori;
- di eventuali corsi di integrazione dell'offerta formativa.

Contestualmente all'efficienza la scuola persegue la trasparenza attraverso:

- la puntuale pubblicazione degli atti, delle delibere e delle iniziative assunte con particolare riferimento al P.O.F.;
- l'esposizione all'albo dei vari plessi di copia del Regolamento d'istituto, Carta dei Servizi, Regolamento Disciplina Alunni;
- con l'accesso a documenti amministrativi così come è assicurato dalla Legge 241/90 e dal D.M. 60/96;
- con l'accesso a testi di legislazione scolastica per chi volesse chiarire o approfondire in forma estensiva le norme che regolano la vita della scuola.

ART. 6 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

1. La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno; la programmazione formulata dal Collegio Docenti è lo strumento che da una parte assicura il pluralismo culturale e la libertà dei docenti e dall'altra garantisce quello degli alunni nel rispetto della loro coscienza morale e civile.
2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che deve assicurare interventi organici e regolari.

PARTE I^A

AREA DIDATTICA

ART. 7

L'istituto Comprensivo di Santorso, con l'apporto delle competenze del personale e la collaborazione e il concorso di famiglie istituzioni e società civile, è responsabile della qualità dell'attività educative - didattiche e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità dei Programmi Ministeriali.

In particolare:

- garantisce ad ogni alunno il diritto all'istruzione secondo le sue capacità e quindi pari opportunità a tutti gli allievi;
- garantisce all'alunno il diritto alla formazione (intellettuale, sociale, morale psicologica) predisponendo strategie di intervento adeguate alle possibilità e ai ritmi di apprendimento;
- orienta l'alunno ad una scelta scolastica o professionale il più possibile consapevole e a costruire il suo progetto di vita;
- avvia l'alunno all'acquisizione di un criterio di giudizio critico delle realtà personale e sociale;
- propone dei valori quali libertà, solidarietà, la partecipazione, il rispetto degli altri e dell'ambiente, l'impegno il dialogo, la valorizzazione delle differenze, la pace e l'apertura al mondo e lo stimolo a porsi interrogativi relativi al nuovo senso della vita e alle scelte etiche della persona;
- si pone come luogo privilegiato di ascolto, di scambio, di crescita nel rispetto e nella valorizzazione delle differenze culturali intese in senso antropologico;
- è aperto al confronto e alla collaborazione con altre scuole; persegue l'obiettivo della continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione e coglie stimoli da esperienze di scuole di stesso ordine e grado;
- mira alla creazione di un buon clima educativo nel saper cogliere il disagio di studenti e docenti, di tutto il personale, interagendo positivamente con l'ambiente, valorizzando disponibilità e competenze, ponendosi come obiettivo la collaborazione e il superamento dell'individualismo;
- progetta ogni anno attività di ampliamento ed arricchimento dell'offerta formativa;
- adotta soluzioni idonee a rendere possibile nell'arco della settimana un'equa distribuzione dei compiti da svolgere a casa e dei testi da portare a scuola in modo da evitare un sovraccarico di materiale didattico da trasportare; favorisce una razionale ripartizione dei tempi settimanali di studio.

ART. 8

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzione educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. La possibilità di scelte alternative ai libri di testo è legata a progetti debitamente approvati, con il coinvolgimento delle famiglie.

ART. 9

L'istituzione scolastica garantisce l'elaborazione e l'adozione dei seguenti documenti la cui pubblicazione è garantita nell'ambito di ciascun anno scolastico.

- programmazione Educativa;
- programmazione Didattica;
- programmazione organizzativa dei plessi e dei moduli della scuola elementare;
- programmazione organizzative - educative e didattiche dell'attività di sostegno per ciascun alunno certificato portatore di handicap.

ART. 10 - DEFINIZIONE E OBIETTIVI DEI SINGOLI DOCUMENTI

1. LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi con particolare riguardo agli interventi individualizzati di sostegno. E' elaborata ed approvata dal Collegio Docenti secondo modalità organiche dal medesimo previste.

2. LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA delinea il percorso didattico formativo secondo linee, tappe e contenuti principali di ciascuna disciplina; contiene anche le iniziative culturali e le visite guidate da attuare fuori dell'edificio scolastico ed è periodicamente verificata e adeguata alle esigenze formative e cognitive degli alunni.

3. PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA DEL PLESSO è elaborata ed approvata dai docenti del plesso e definisce e regola la vita del plesso per l'intero a.s. salvo verifiche ed adattamenti motivati.

4. PROGRAMMAZIONE ORGANIZZATIVA DEL MODULO

E' predisposta dai docenti di ciascun modulo ed approvato dal Collegio dei Docenti. Gli elementi analitici del documento sono:

1. i soggetti che costituiscono il modulo,
2. le ore assegnate alle singole discipline;
3. il progetto generale del modulo che evidenzia: le classi, i docenti, le aree disciplinari, le ore di ciascuna disciplina, di ciascun docente, di ciascuna classe, nonché quelle utilizzate per compresenza e mensa, o per altre attività;
4. il quadro orario settimanale dei docenti;
5. il quadro orario settimanale per discipline.

ART. 11 - CONTRATTO FORMATIVO

1. I docenti si impegnano a presentare ed illustrare ai genitori la propria offerta formativa, costituita dai documenti di programmazione, motivando i vari interventi didattici, esplicitando gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione. I

genitori collaborano nelle attività esprimendo pareri e proposte che saranno accolti nella misura in cui possono rientrare nel progetto generale delle varie scuole.

2. Ogni programmazione è a disposizione gratuitamente dei rappresentanti di classe e tutti i genitori hanno diritto al rilascio di una sua copia, previo rimborso spese, entro tre giorni lavorativi dalla richiesta scritta presentata al Dirigente Scolastico.

PARTE II^

SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 12

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

1. l'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal CCNL in 36 ore settimanali verrà attuato in 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente Scolastico e dal responsabile Amministrativo, secondo le esigenze, siano esse prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni al personale), siano esse imprevedibili (sostituzione del personale assente);

2. l'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato all'inizio di ogni anno scolastico;

3. durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda contenente l'uso a cui il certificato è destinato;

1. entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificati di iscrizione e frequenza;

2. entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazioni e giudizi;

3. a vista i diplomi originali, sempre che siano pervenuti in tempo utile gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato;

4. a vista i certificati di licenza media;

5. i documenti di valutazione saranno consegnati dai docenti secondo il calendario fissato;

6. prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento, dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente;

7. l'orario di ricevimento della Dirigenza verrà affisso all'albo generale della scuola. La Dirigenza inoltre riceve dietro prenotazione, anche telefonica;

8. l'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta,

9. il responsabile amministrativo, garantirà la formazione di distinte raccolte, parallele a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta:

PARTE III^

ART. 13 - CONDIZIONI AMBIENTALI

1.- La scuola offre un ambiente pulito, accogliente, sicuro, garantendo una permanenza nei locali confortevole per gli alunni e il personale.

Il Collaboratore Scolastico si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

1.- La scuola si impegna a garantire ad alunni e operatori la sicurezza interna e si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di promuovere la sicurezza anche nel circondario scolastico.

2. I docenti, nell'illustrare i documenti di programmazione esplicitano anche le caratteristiche dei locali ove si svolge l'attività educativa didattica, nonché il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE IV^

SEGNALAZIONE CONTROVERSIE E RECLAMI

ART. 14

L'Istituzione scolastica ritiene che il dialogo e il confronto aperto e sincero siano il metodo migliore per affrontare contrasti, controversie e situazioni conflittuali o problematiche, a qualsiasi livello ed invita tutte le componenti ad incentivare e sostenere la cultura della partecipazione, della correttezza e della corresponsabilità piuttosto che la cultura dei reclami.

ART. 15

Il Dirigente Scolastico, se interessato dalle componenti scolastiche su aspetti relativi alla materia del presente titolo, invita prima le parti ad incontrarsi per cercare le soluzioni e le comprensioni là dove è sorto il problema.

ART. 16

Le proteste e i reclami di particolare gravità e che permangono anche dopo aver esperito i precedenti punti agli artt. 14 e 15, dovranno essere espressi in forma scritta e circostanziata e riportare le generalità, l'indirizzo e reperibilità del proponente.

ART. 17

Il Dirigente Scolastico informa tempestivamente le parti dei reclami scritti pervenuti, affinché le parti possano dare le informazioni necessarie alla comprensione del caso e per gli atti che ritengono opportuni.

ART. 18

Il Dirigente Scolastico risponde in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo scritto e/o della segnalazione.

PARTE V^

ART. 19 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio attraverso i seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento dell'aspettativa dell'utenza;
- efficacia dell'aspettativa di orientamento;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione
- tassi di utilizzazione di impianti, laboratori, sussidi;
- livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe alle esigenze individuate;
- capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie.

ART. 20 - INDICATORI DI QUALITA'

La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi. Infatti allo stato attuale della normativa per rendere efficace la verifica e la valutazione è necessario sostanzialmente mettere in moto meccanismi di autovalutazione.

PARTE VI^

ATTUAZIONE

ART. 21

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