

ISTITUTO COMPRENSIVO “ITALO CARLONI” CERRETO D’ESI



Scalare la vetta...

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Elaborata dalla Commissione Regolamento costituita con Delibera num. 9 del Consiglio di Istituto del 30/10/2015

Deliberato dal Consiglio di Istituto in data 13.05.2016 n. 81

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

La Carta dei Servizi Scolastici, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza. La Carta, nella sua interezza, investe l'universo scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente Scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione, che si riportano di seguito; recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 "Anticorruzione" e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 sulla trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle amministrazioni.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.

Art. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio della professione. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Italo Carloni", predefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- i principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo-didattico;
- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica;
- gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;
- la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità;
- procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi;

L'adozione della Carta è un obbligo e tutti devono attenersi ai suoi principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società; la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

1.1 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.

1.2 Saranno effettuate le opportune analisi e valutazioni relativamente alle barriere architettoniche, per assicurare agli alunni con disabilità, un vissuto scolastico uguale agli altri.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

2.2 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione 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 alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli con disabilità, e a quelli che si trovano in situazione di disagio socio-economico. Ogni azione sarà finalizzata a far sì che le diversità non diano origine all'emarginazione e sia evitata ogni forma di forzata omologazione. Si farà in modo che le diversità diventino occasioni per attività volte all'arricchimento reciproco.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore deve agire nel rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo.

4.2 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.

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 L'Istituto collabora con gli Enti Locali per garantire l'attività scolastica e favorire tutte quelle attività scolastiche ed extrascolastiche che vedono la 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 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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 ispira 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. LIBERTÀ 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, in funzione del raggiungimento delle competenze chiave di cittadinanza nel rispetto dei traguardi, generali e specifici, esplicitati nelle Indicazioni Nazionali 2012.

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.

PARTE I AREA DIDATTICA

7. PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

7.1 L'Istituto Comprensivo "Italo Caloni" si propone di realizzare progetti comuni, garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.2 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.

7.3 I rapporti fra adulti e i rapporti fra adulti e bambini devono sempre essere improntati al rispetto della persona.

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, rispettando i tempi di studio degli alunni e le personali attività extra-scolastiche.

7.5 La scuola garantisce l'elaborazione del *PTOF*, che contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, così come previsto dalla Legge 107/2015. La Scuola garantisce altresì la stesura della programmazione educativo-didattica che si sviluppa tenendo presente la situazione specifica delle classi.

7.6 Programmazione educativa e didattica

Programmazione educativa

La programmazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità dei programmi.

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 degli indirizzi individuati dal Dirigente Scolastico nell'Atto di Indirizzo elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Programmazione didattica

È elaborata ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe entro il secondo

mese dall'inizio delle attività scolastiche, essa:

- 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".

7.7 Contratto formativo Patto di corresponsabilità

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, 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 curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

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.
- concordare con il docente strategie per il superamento di eventuali difficoltà degli alunni.

PARTE II AREA SERVIZI

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola individua, fissa 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.

8.2 L'orario di ricevimento del pubblico viene fissato dalle 11.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato e dalle 15.00 alle 17,30 il martedì pomeriggio.

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione per la scuola dell' Infanzia è effettuata “a vista” nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle sezioni della Scuola dell'Infanzia in tempi brevi ed offre ogni supporto per le iscrizioni on line per la Scuola Primaria e per la Scuola Secondaria di Primo grado.

8.5 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.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma (licenza) sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro venti giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8 L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

8.9 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.

8.10 L'Istituto deve assicurare un'adeguata informazione, anche on-line riguardo:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per la bacheca sindacale.

8.11 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.

8.12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione on-line.

PARTE III AREA AMBIENTALE

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire l'affidabilità e la

sicurezza delle strutture e degli edifici scolastici con:

- richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica;
- messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche;
- predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in situazioni di rischi e pericoli. I docenti si impegnano a sensibilizzare gli alunni affinché partecipino a rendere la scuola più gradevole e accogliente. I docenti e non docenti si impegnano a segnalare tempestivamente guasti, danni e deperimento delle attrezzature. I genitori sono chiamati a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri figli alle attrezzature e ai materiali della scuola;
- richieste tempestive circa la fornitura di materiale per la pulizia dei locali scolastici e per l'igiene personale degli alunni e del personale scolastico.

PARTE IV RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e possono essere presentati usando telefono, fax e mail, essi 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 Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Ogni anno il D.S. redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti, da sottoporre al Consiglio d'Istituto. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'andamento dell'anno scolastico.

10.2 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, agli studenti, agli Enti e Associazioni che collaborano con l'Istituto Comprensivo "Italo Carloni".

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

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE V ATTUAZIONE

11. Tutte le norme contenute nel testo della presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti deliberati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto.

Approvato dal Consiglio di Istituto in data:

Il Dirigente Scolastico

Sommario

PREMESSA	2
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
PARTE I AREA DIDATTICA.....	5
PARTE II AREA SERVIZI.....	6
PARTE III AREA AMBIENTALE.....	7
PARTE IV RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO.....	8
PARTE V ATTUAZIONE.....	9