

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

È il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

Principi Fondamentali

La Carta dei servizi, strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri del personale e degli utenti, si ispira agli articoli 2, 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, della dignità della persona e vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose impegnando tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

UGUAGLIANZA - La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi ai portatori di handicap; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE - La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. A tale scopo è stata istituita la commissione continuità formata da insegnanti appartenenti ai quattro ordini di scuola per promuovere attività di raccordo e favorire il passaggio tra i diversi ordini. Particolare impegno è prestato inoltre per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico;

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ -La Scuola s'impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore;

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA - L'utente, anche proveniente da comune diverso ha il diritto di iscriversi e frequentare presso

questa scuola nei limiti della sua capienza. L'obbligo scolastico 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 organico e funzionale;

PARTECIPAZIONE - La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola s'impegna inoltre a favorire tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali anche attraverso la realizzazione di attività aggiuntive come meglio di seguito specificato.

EFFICACIA ED EFFICIENZA -L'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO - La programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'uomo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento.

AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Scelta dei libri di testo secondo criteri di riconosciuta validità didattica ed economicità;
- Compiti e studio a casa come occasione di verifica e consolidamento delle competenze, strumento per l'acquisizione di un metodo di studio, momento di assunzione di responsabilità.
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente

- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- visite e viaggi d'istruzione

- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;

PROGRAMMAZIONE

La programmazione d'Istituto è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

CONTRATTO FORMATIVO

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione.

Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti durante:

- consigli d'interclasse e di intersezione, con la partecipazione dei genitori,

- l'assemblea coi genitori degli alunni, all'inizio dell'anno;
- incontro scuola-famiglia sull'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento mensili,
- i consigli di classe, con la partecipazione dei genitori e degli alunni (scuola sec. II grado),

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

I servizi amministrativi, di competenza dell'**Ufficio di Segreteria** ubicato presso la sede della scuola primaria di Borgorose, coordinati dal Direttore Amministrativo.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario e l'impresa esterna si adoperano per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver 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 Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico la commissione preposta all'autovalutazione d'istituto predispone questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti e personale ausiliario.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.