



Istituto Scolastico Comprensivo “Castel di Lama 1”

Via Roma n. 107 - CASTEL DI LAMA (A.P.)

Tel. 0736/81.32.25 Fax 0736/81.23.11

E-mail: apic820001@istruzione.it

CARTA

DEI

SERVIZI

SCOLASTICI

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.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

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 della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. Ad essa si aggiungono i principi di efficacia formativa, efficienza, trasparenza che ispirano il Dlg.vo 165 /2001

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità e regolarità.

2.1 L'erogazione del servizio scolastico sarà effettuata 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 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 alunni stranieri, a quelli diversamente abili e, comunque, a tutti quegli alunni in comprovate condizioni di difficoltà che rientrano nei cosiddetti B.E.S.. (Bisogni educativi speciali).

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

4. Obbligo scolastico e frequenza.

4.1 Il proseguimento degli studi 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 e trasparenza

5.1 Il personale scolastico, i genitori, gli 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 La scuola, in collaborazione con l'Ente Locale, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della stessa come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico.

5.3 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola 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 fonda su criteri di efficienza, di efficacia, trasparenza di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale.

6.1 La programmazione e la progettualità assicurano il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono 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.

PARTE I

7. Area didattica.

7.1 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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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

7.3 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 obblighi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, 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 dei materiali didattici da portare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento delle lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli alunni, 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.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- A. Piano dell'offerta Formativa
- B. Regolamento d'Istituto contenente le sanzioni disciplinari.
- C. Programmazione Educativa e Didattica.
- D. Patto educativo di corresponsabilità.

A. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA: contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Sarà redatto entro il mese di ottobre di ogni anno e affisso all'albo e inserito nel sito web della scuola entro il 15 dicembre.

B. IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO, espresso anche sotto forma di regolamenti integrativi comprende le norme relative a:

- -Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti.
- -Conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- -Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni.
- .Criteri di formazione delle classi e di assegnazione dei docenti alle stesse.
- .Visite e viaggi di istruzione.
- ·Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca.
- ·Stipula dei contratti.

C. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Programmazione educativa.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni nazionali.

Programmazione didattica.

Elaborata singolarmente e collegialmente ed approvata dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe o del singolo alunno, adeguando in itinere 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".

D. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ.

Il patto educativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore il patto contiene i comportamenti che le parti chiamate in causa dovranno tenere presenti.

PARTE II

8. Servizi amministrativi.

8.1 La scuola individua, fissa, pubblicando e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Efficacia
- Efficienza
- Trasparenza;
- Flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

8.2. Le procedure d'iscrizione hanno cadenza annuale e si diversificano in base alla scuola che si vuole frequentare. Il periodo di apertura e chiusura delle operazioni viene fissato annualmente dal MIUR mediante apposita circolare, in genere nei mesi di gennaio/febbraio. Sarà cura degli uffici dare immediata comunicazione sulla tempistica mediante avviso pubblicato sull'albo on line dell'Istituto ed affisso nei plessi scolastici.

Per le scuole dell'infanzia si effettua mediante presentazione del modello cartaceo reso disponibile presso gli uffici della sede o scaricabile dal SITO della scuola MEDIALAMA.GOV.IT o dal portale MIUR- SCUOLA IN CHIARO. Per la scuola primaria e secondaria "Mattei" esclusivamente on line sul portale MIUR.

8.3. La segreteria scolastica, nel periodo di apertura delle funzioni, metterà a disposizione personale e strumenti per fare in modo che l'utenza possa effettuare tutti gli adempimenti necessari all'ingresso nelle scuole dell'Istituto. Verrà garantita l'assistenza a coloro i quali terminano il loro percorso scolastico e si avviano alla frequenza presso un istituto d'istruzione secondaria di secondo grado. A tal proposito, nel periodo suddetto, verrà predisposta un'intensificazione dell'orario di apertura al pubblico degli uffici.

L'accettazione di nuovi iscritti in corso d'anno avviene tramite presentazione di nulla osta rilasciato da altra scuola o all'ingresso in Italia se si tratta di primo inserimento in Italia, a condizione che ci siano posti disponibili.

Il rilascio dei nulla osta viene effettuato su richiesta sottoscritta da entrambi i genitori o esercenti la patria potestà, dopo aver verificato l'esistenza delle condizioni favorevoli al rilascio

Il rilascio dei certificati, verrà effettuato solo a seguito di richiesta scritta motivata, ai sensi della normativa vigente e solo per casi consentiti, 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 votazione e/o giudizi,

8.2. La certificazione delle competenze, conseguita al termine del percorso scolastico è consegnata "a vista" non oltre il V giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

- 8.3.** I documenti di valutazione degli alunni sono consultabili e scaricabili dal registro elettronico, solo su richiesta scritta possono essere rilasciati dalla segreteria nei tempi comunicati al termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 8.4.** La segreteria, vista la dotazione organica del personale amministrativo, è aperta al pubblico nella sede centrale: **dal lunedì al sabato dalle 7,55 alle 8,30, dalle ore 11,00 alle ore 13,15.** Il Dirigente riceve, previo appuntamento, **il lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.00** presso la sede centrale; riceve ancora, previo accordo telefonico, in orari e giorni diversi, qualora, per motivi di servizio, non fosse disponibile nei giorni e nell'orario suddetti.
- 8.5.** La scuola ha il dovere di valutare ed accogliere le istanze presentate via mail PEO e PEC e può usare lo stesso mezzo per comunicare e trasmettere atti.
- 8.6.** La scuola assicura all'utente la tempestività nel 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. L'istituto fornisce ancora comunicazione via e-mail e posta elettronica certificata.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

- 8.7.** La scuola pubblica ed aggiorna sistematicamente sul sito web medialama.gov.it negli spazi predisposti quali Amministrazione Trasparente-Albo on line-Infomascuola, quanto segue:
- Organigramma degli uffici (presidenza, servizi, ecc.)
 - Organigramma degli organi collegiali;
 - Organico del personale docente e ATA;
 - Albi di istituto:albo on line-albo sindacale-albo organi collegiali;

8.9 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.

8.10 Gli assistenti amministrativi e i collaboratori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

8.12 Il regolamento di istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione e pubblicazione sul sito istituzionale.

8.13 Tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto della normativa in termini di privacy nel trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

PARTE III

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. La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

Sarà predisposto e portato a conoscenza di tutti (personale e alunni), un piano di evacuazione in caso di calamità.

PARTE IV

10 Procedura dei reclami e autovalutazione dell'istituto.

10.1 Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail 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 Dirigente Scolastico, dopo aver 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.2 Autovalutazione d'istituto.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata, al termine dell'anno scolastico, una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni, ecc. miranti a raccogliere contributi per il miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio e dell'offerta formativa.

PARTE V

11. Attuazione.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni diverse rilevabili nei contratti o in norme di legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Vitali Maria

Approvata nella seduta del Consiglio di Istituto del 31/08/2015.