

CARTA DEI SERVIZI

A.S. 2013/14

PREMESSA

La carta dei Servizi scolastici è istituita dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15/06/1995.

Essa sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i propri servizi all'utenza.

L'Istituto Comprensivo "Moro-Pascoli" di Casagiove, nell'intento di offrire all'utenza un servizio efficace ed efficiente, rispondente ai bisogni del territorio ed in grado di utilizzare al meglio le risorse disponibili, interne alla scuola e presenti sul territorio, si ispira ai seguenti principi fondamentali, idonei alla conduzione di un'azione educativa e formativa garante di sani valori etici e culturali.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

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.

Nel rispetto di tale principio sono fatti salvi i diritti di tutti e di ciascuno, siano essi legati all'appartenenza razziale, o etnica, o religiosa, ecc. , nel rispetto delle diverse culture, tradizioni, costumi e festività dei popoli.

L'Istituzione Scolastica si adopera, altresì, con tutti i mezzi disponibili per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche con il supporto degli enti locali, di specialisti, dei gruppi di lavoro appositamente costituiti.

Imparzialità e regolarità

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

La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

Attraverso opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori scolastici, relativamente all'area professionale di appartenenza, la scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori per quanto riguarda l'accesso ai servizi amministrativi, l'informazione relativa l'attività didattico-formativa, i colloqui personali con i docenti, la partecipazione diretta o indiretta all'attività degli Organi Collegiali cercando di conciliare, per quanto riguarda orari ed organizzazione, le esigenze dell'utenza con quelle dell'Istituzione Scolastica determinate dagli ordinamenti vigenti, nonché dalle deliberazioni degli organi competenti. Disposizioni specifiche in merito, sono contenute nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento d'Istituto.

Sono previste iniziative e progetti finalizzati a:

1. Favorire scelte consapevoli delle opportunità formative offerte dalla scuola.
2. Consentire l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare attenzione alla fase di ingresso delle classi iniziali ed alle situazioni di particolare rilevanza.
3. Stabilire un efficace e funzionale raccordo fra i tre ordini di scuole in vista di un curriculum educativo-formativo verticale e continuo, nonché per raccogliere preventive informazioni sugli alunni in ingresso ai fini di una proficua accoglienza e un'adeguata rilevazione della situazione di partenza di ciascun allievo e delle classi.
4. Favorire l'orientamento degli alunni inteso in senso formativo ed informativo, allo scopo di promuovere la capacità di scelte consapevoli nell'immediato e per il futuro.

5. Integrare gli alunni stranieri, nel limite delle risorse disponibili, affinché sia permessa agli allievi la conoscenza degli aspetti fondamentali della cultura di origine accanto a quelli del paese di accoglienza.
6. Inserire ed integrare gli alunni in situazione di handicap attraverso il G.L.H. presente nella scuola ed il contatto costante con gli specialisti che hanno in carico gli alunni.
7. Attivare iniziative per i BES e contrastare la dispersione scolastica e l'abbandono precoce.

Le modalità e i tempi di attuazione di quanto esposto saranno annualmente stabiliti dal Collegio dei docenti e faranno parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa.

Diritto di scelta

L'iscrizione e la frequenza presso la scuola sono garantite a tutti coloro che ne fanno richiesta con l'unico vincolo dei posti disponibili.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto Comprensivo "Moro – Pascoli" di Casagiove, nell'intento di porsi come centro di promozione culturale sul territorio, valorizza l'informazione interna ed esterna alla scuola al fine di un'efficace condivisione dei processi attivati e delle scelte operate.

Il Consiglio d'Istituto consentirà l'uso delle strutture fuori dall'orario scolastico agli enti che ne faranno richiesta. Nel determinare le scelte organizzative, la scuola si ispira ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità; ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce una'adeguata informazione su tutte le attività promosse.

Al fine della partecipazione e trasparenza, la Carta dei servizi, il Regolamento, il Piano dell'Offerta Formativa e tutte le notizie utili sono pubblicati all'albo e sul sito web istituzionale affinché ogni soggetto interessato possa prenderne visione.

Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto del raggiungimento dei traguardi di competenza nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio. 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 II

AREA DIDATTICA

Rispetto delle finalità istituzionali

Le attività che la scuola propone sono coerenti con le finalità e i contenuti delle "Indicazioni per il Curricolo" e del POF.

Tale coerenza si concretizza nelle progettazioni elaborate dalla scuola che, impegnata a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurare l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, predispone forme di rilevazione iniziale (test d'ingresso) e in corso di anno (osservazioni, verifiche...), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia o dall'equipe psico-pedagogica al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento e di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. L'obiettivo è quello di creare sin dall'inizio un clima positivo e di benessere psico-fisico con attività di accoglienza proposte nei primi giorni del nuovo anno scolastico, attraverso iniziative che migliorano l'autostima, l'autonomia, la capacità di assumere iniziative, l'interesse e la motivazione ad apprendere, l'accettazione, il rispetto degli altri e dei "diversi", delle diverse culture e religioni.

La scuola assicura la continuità educativa attraverso una pluralità di iniziative. Tali iniziative sono proposte dal gruppo di lavoro sulla continuità, in particolare dalla funzione strumentale, ed approvate dal Collegio dei Docenti.

Per favorire la continuità la scuola prevede:

1. incontri fra docenti delle classi terminali e iniziali dei tre ordini di scuole per scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche;
2. incontri fra gli alunni con la condivisione di attività comuni;
3. progetti di inserimento e accoglienza per gli alunni in ingresso.

Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

1. Comunicazione attraverso il diario.
2. Informazioni telefoniche.
3. Assemblee di classe.
4. Consigli di classe docenti / genitori.
5. Colloqui per singoli docenti : per la scuola secondaria di I grado due incontri mensili in orario antimeridiano da novembre a maggio.
6. Colloqui individuali su richiesta delle famiglie e/o dei docenti.
7. Colloqui in orario pomeridiano nel I e II quadrimestre.

Nella Scuola Secondaria di I grado importanza particolare va dato al “**patto educativo di corresponsabilità**”, i cui destinatari sono i genitori ai quali la legge attribuisce, in primis, il dovere di educare i figli. L’obiettivo del patto educativo di corresponsabilità è quello di impegnare, volontariamente, le famiglie a condividere con la scuola i nuclei fondanti dell’azione educativa, definire in maniera puntuale e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, famiglie e studenti. 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 di apprendimento, e la rispondenza alle esigenze dell’utenza, attraverso scelte attente e responsabili che permettano di non cambiarli troppo spesso. Nella progettazione dell’azione educativa e didattica i docenti nella scuola dell’obbligo devono adottare, 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 di materiali didattici da trasportare.

La progettazione didattica viene redatta nei primi mesi di scuola di ogni anno e pubblicizzata attraverso:

- Illustrazione nel corso della riunione del consiglio di classe/interclasse e intersezione ai rappresentanti.

Copia della progettazione didattica, priva di riferimenti e valutazioni relative alla classe o ai singoli alunni può essere rilasciata in copia a seguito di richiesta scritta degli interessati. Il documento originale, depositato presso l’ufficio del Dirigente Scolastico, sempre a seguito di richiesta scritta può essere consultato.

Ogni anno all’apertura delle iscrizioni, nel corso della riunione organizzata dalla scuola con i genitori degli alunni che devono iscriversi al primo anno, il dirigente scolastico e gli insegnanti illustrano l’organizzazione della scuola, gli elementi

caratterizzanti l'Offerta Formativa, le principali modalità di funzionamento degli organi collegiali e ogni altro aspetto generale di interesse delle famiglie, quasi a stipulare un contratto.

Il "contratto formativo", infatti, è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola che si stabilisce, in particolare, tra docente e allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe e i genitori.

Sulla base di tale contratto

l'alunno deve conoscere:

1. Gli obiettivi trasversali comportamentali e cognitivi.
2. I traguardi delle competenze e gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum.
3. Il percorso per raggiungerli.
4. Le fasi del suo curriculum.

il Consiglio di classe deve:

1. Illustrare gli obiettivi trasversali comportamentali e cognitivi.
2. Esprimere la propria offerta formativa.
3. Motivare il proprio intervento didattico.
4. Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

il genitore deve:

1. Conoscere gli obiettivi trasversali comportamentali e cognitivi.
2. Conoscere l'Offerta Formativa.
3. Esprimere pareri e proposte.
4. Collaborare con la scuola per il pieno raggiungimento degli obiettivi .

Organi fondamentali della scuola sono: il Consiglio D'Istituto di cui fa parte una componente genitori che opera delle scelte di gestione e di amministrazione, il Collegio dei Docenti che attua interventi didattico – educativi- formativi ed elabora il P.O.F. . La loro attività presuppone un regolamento.

PARTE III

GESTIONE AMMINISTRATIVA

Servizi amministrativi

Al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, la scuola individua i seguenti fattori di qualità:

1. Celerità delle procedure;
2. Trasparenza;
3. Informatizzazione dei servizi di segreteria;
4. Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al sabato e garantiscono un orario di apertura al pubblico:

dalle ore 10:00 alle ore 12:00 di tutti i giorni e dalle ore 15:30 alle ore 17:30 il martedì.

L'orario di apertura dell'ufficio di segreteria è esposto al pubblico.

Il Dirigente Scolastico riceve, possibilmente previo appuntamento telefonico, il lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 11.30 alle ore 13,00.

L'informazione

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti :

1. Albi d'Istituto;
2. bacheca sindacale.

All'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento riceve adeguata pubblicità mediante affissione all'albo e sul sito web istituzionale.

Il trattamento dei dati personali

La materia è regolata dal D.L.vo 30 giugno 2003 n° 196. I dati personali e sensibili di alunni, genitori e personale scolastico sono conservati in segreteria. I dati personali non sono soggetti a diffusione in quanto utilizzati esclusivamente per le finalità istituzionali previste dalla legge. Inoltre:

1. I dati degli alunni e delle famiglie vengono trasmessi ad altre scuole , in occasione di trasferimenti o di conclusione del ciclo di studi;

2. I dati del personale della scuola, vengono trasmessi ad altre scuole, in occasione di trasferimenti; agli enti interessati per il corretto svolgimento della carriera.

L'informativa generale ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 è affissa all'albo della scuola e pubblicata sul sito web istituzionale nella sezione albo on line, sottosezione "Privacy". Gli aventi diritto possono avvalersi dei diritti di cui all'art. 7 del medesimo decreto.

Accesso ai documenti amministrativi

1. Tutte le richieste devono essere motivate.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere formulata al Dirigente Scolastico per iscritto. Il Dirigente si riserva di rispondere entro trenta giorni.
3. Per consultare i documenti scolastici, registri, compiti in classe dell'alunno è sufficiente una richiesta scritta agli insegnanti di classe.
4. Gli atti e i documenti amministrativi e scolastici relativi alla carriera scolastica dell'alunno possono essere visti o richiesti in copia dalla famiglia o da chi ne fa le veci.

Procedura dei reclami

In presenza di disservizi, di atti ritenuti in contrasto con i contenuti della carta dei servizi, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte:

1. In caso di problemi relativi alla conduzione della classe da parte degli insegnanti, nel clima di dialogo e collaborazione che caratterizza la vita della scuola, i genitori sono invitati a rivolgersi prioritariamente ai docenti di classe. Qualora il problema permanga, o sia di particolare gravità, i genitori possono rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.
2. I reclami possono essere presentati personalmente, verbalmente o in forma scritta.
3. Il reclamante, deve sempre preventivamente qualificarsi con generalità e ruolo rivestito nella scuola. I reclami scritti devono essere sempre firmati.
4. Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde con celerità e in ogni caso non oltre i quindici giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio.

5. La forma scritta della risposta è discrezionale in caso di reclamo orale, obbligatoria in caso di reclamo scritto.
6. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente Scolastico, egli deve fornire comunque indicazioni circa il destinatario competente.

Valutazione del servizio

Per verificare e valutare il funzionamento del servizio erogato, nonché per elevarne il livello qualitativo attraverso idonei percorsi di miglioramento, vengono effettuate monitoraggi inerenti i diversi aspetti della vita scolastica, in particolare:

1. Aspetti strutturali;
2. Aspetti organizzativi;
3. Aspetti didattici;
4. Aspetti amministrativi;
5. Aspetti relazionali;
6. Modalità di informazione/comunicazione.

Rapporti con gli altri enti istituzionali

L'efficacia e la concretezza degli impegni indicati in questa CARTA DEI SERVIZI, dipendono dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola anche da parte dei seguenti enti, secondo quanto prevede la legge:

1. Comune

Manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi mensa e trasporto, assegnazione fondi per il diritto allo studio; assegnazione di personale per l'assistenza ad alunni diversamente abili.

2. ASL

Certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza psicologica.

3. Ambito C 7

Disponibilità di personale per l'assistenza agli alunni d.a.

4. Revisori dei conti

Verifica e certificazione della regolarità del programma annuale, del conto consuntivo, delle operazioni amministrative e finanziarie dell'Istituto.

PARTE IV

SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Condizioni ambientali della scuola e sicurezza dell'ambiente di lavoro

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. Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la scuola propone.

Il D. S. G. A. predispone il piano di lavoro dei collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia e igiene. Per quanto riguarda la sicurezza, la scuola ha incaricato un esperto esterno quale responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP); dispone del Documento di Valutazione dei rischi (DVR) e segnala regolarmente e sistematicamente all'ente locale tutti gli interventi necessari per la messa a norma degli edifici scolastici.

Attuazione

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

Il contenuto della Carta verrà periodicamente verificato e aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto, su parere conforme del collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico- didattici.

Essa viene pubblicizzata all'interno degli edifici scolastici e sul sito web dell'Istituto.

(Delibera n.30 del Consiglio di Istituto del 24/01/2014)