

*Istituto Comprensivo
Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria
Scuola Secondaria I grado
Atzara*

Carta dei Servizi

Anno Scolastico 2013 – 2014

ISTITUTO COMPRENSIVO
SCUOLA DELL'INFANZIA – PRIMARIA - SECONDARIA 1°GRADO
ATZARA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale ogni istituto rende pubblico il suo agire educativo e didattico, oltre che amministrativo, e che evidenzia, inoltre, le caratteristiche ambientali della scuola stessa.

La Carta rappresenta uno strumento per informare e promuovere una fattiva collaborazione tra scuola, famiglia e territorio, nel rispetto delle specifiche funzioni e competenze.

Premessa

Art.1 L'Istituto considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli **3, 21, 33, 34** della **Costituzione Italiana**.

Art. 2 La seguente **Carta dei servizi** fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati nel dispositivo ministeriale 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 seguenti capitoli.

Principi fondamentali

Art. 3 Uguaglianza e Imparzialità: la pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

3.1 – criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche e organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche la necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione sociale e culturale fra studenti di religione, lingua ed etnia diverse.

3.2 – iniziative curricolari funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei luoghi di provenienza degli studenti.

Art. 4 Regolarità del servizio: in presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

4.1 – ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzo di diversi canali (albo dell'Istituto, diario dello studente) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione.

4.2 – presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

Art.5 Accoglienza e integrazione: la scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e genitori attraverso:

5.1 - iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto, Progetto d'Istituto a tutti gli alunni nuovi iscritti e ai loro genitori.

5.2 – iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test, questionari e incontri con docenti e genitori per impostare una corretta programmazione educativa e didattica e per una reciproca conoscenza.

5.3 – la consegna, a richiesta e dietro rimborso del relativo costo di duplicazione, di copia del Progetto d'Istituto, della Carta dei servizi, del Regolamento interno.

5.4 – iniziative di aggiornamento obbligatorio degli operatori, compatibilmente con la disponibilità delle risorse finanziarie dell'Istituto, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Art.6 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza: l'Istituto si impegna ad attuare tutte le possibili iniziative per garantire la regolare frequenza, per prevenire il disagio giovanile e il fenomeno della dispersione scolastica. Esso assicura l'offerta formativa con lo svolgimento del regolare curriculum arricchito da altre iniziative previste nel Progetto d'Istituto.

Art. 7 Partecipazione, efficienza e trasparenza:

7.1 – Gli operatori scolastici, l'Ente locale e l'utenza (alunni e genitori) sono protagonisti e corresponsabili della attuazione della "Carta dei servizi".

7.2 – I compiti, le responsabilità e i limiti delle parti si attuano negli ambiti delle competenze, degli organi e delle procedure vigenti. Gli sforzi di tutte le parti sono finalizzati alla realizzazione degli standard generali del servizio.

7.3 – L'Istituto dà e accetta la collaborazione con gli Enti locali per favorire la realizzazione di attività extrascolastiche confacenti con la funzione educativa svolta dall'Istituto stesso. A tal fine consente che l'Ente locale direttamente o altri soggetti da esso autorizzati, che perseguano finalità culturali senza fini di lucro, facciano uso dei locali scolastici, ovviamente fuori dall'orario di attività didattiche, con la regolare autorizzazione del Consiglio d'Istituto.

7.4 – L'Istituto, nei rapporti con l'utenza, si impegna a rispettare i principi di semplificazione delle procedure e di trasparenza dell'informazione, ma nello stesso tempo, richiede che da parte dell'utenza siano osservati i principi di rispetto delle competenze degli operatori scolastici.

7.5 – Le attività didattiche e l'orario di servizio di tutte le componenti si uniformano a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione di servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Art.8 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

8.1 – 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 nel rispetto degli obiettivi nazionali e comunitari generali e specifici, recepiti nei piani di ciascun ordine di scuola.

8.2 – 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 PRIMA

Art. 9 Area didattica

9.1 – L’Istituto, con l’apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dell’offerta formativa e didattica, rivolta agli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

9.2 – L’Istituto individua ed elabora gli strumenti atti a garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell’istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

9.3 – Nella scelta dei libri di testo, del materiale didattico, di tutti i sussidi impiegati nello svolgimento delle attività didattiche, l’Istituto si rifà alle finalità, alle metodologie e ai contenuti indicati dei Programmi Ministeriali e meglio specificati nella programmazione educativa e didattica di ciascuna scuola.

9.4 – Gli insegnanti si impegnano, nei limiti del possibile, a fornire agli alunni un orario settimanale delle lezioni articolato in modo tale da evitare trasporto di materiale didattico in soprappeso.

9.5 – Nell’assegnazione dei compiti da svolgere al di fuori della scuola, il docente opera in coerenza con la programmazione elaborata dai rispettivi Consigli di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativa e didattica, si tenderà ad assicurare ai discenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare allo svago, all’attività sportiva o ad altre attività.

9.6 – I rapporti scuola, alunno, famiglia sono regolamentati dal Patto di Corresponsabilità e dal Regolamento d’Istituto.

9.7 – La scuola si impegna a elaborare, adattare e pubblicizzare, oltre che la presente Carta dei servizi, i seguenti documenti.

- a) – **PIANO OFFERTA FORMATIVA**
- b) – **LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**
- c) – **IL PATTO DI CORRESPONSABILITA’**
- d) – **IL REGOLAMENTO D’ISTITUTO**

PARTE SECONDA

Servizi amministrativi

Art.10 L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la con testualità delle successive disposizioni:

10.1 – L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in 5 o 6 gg. 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.

10.2 – Gli uffici di segreteria garantiscono l'apertura al pubblico tutti giorni dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

10.3 – La segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

10.4 – Il rilascio di certificati durante l'anno scolastico, previa domanda scritta contenente dati anagrafici, classe frequentata e l'uso a cui il certificato è destinato, avverrà:

- a) entro **tre giorni** lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificati di iscrizione e frequenza;
- b) entro **cinque giorni** lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazioni o giudizi;
- c) “**a vista**” i diplomi originali ovvero i certificati sostitutivi del diploma qualora non siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato.

10.5 – I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro **cinque giorni** dalle operazioni di scrutinio;

10.6 – Prima dell'orario ad esso riservato, il pubblico sarà ricevuto solo su appuntamento; dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente.

10.7 – L'orario di ricevimento della Presidenza verrà affisso all'albo generale dell'Istituto. La Presidenza riceve anche dietro prenotazione telefonica.

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

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

- *Testo aggiornato della Carta dei Servizi del P.I., del Regolamento d'Istituto e del Piano Offerta Formativa;*
- *Testo dei Piani didattici annuali dei Consigli di classe/interclasse/intersezione;*
- *Copia delle deliberazioni dei Consigli d'Istituto;*
- *Copia delle deliberazioni della Giunta esecutiva;*
- *Copia delle deliberazioni del Collegio dei docenti.*

PARTE TERZA

Condizioni ambientali della scuola

Art.11 L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

11.1 – La sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti.

11.2 – La custodia, specie degli oggetti appartenenti agli alunni, con adeguata vigilanza.

11.3 – L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

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

Le condizioni di sicurezza saranno assicurate dall'Ente locale, preposto agli interventi di adeguamento dell'edificio scolastico alle norme di sicurezza, di prevenzione degli incendi ed alla rimozione delle barriere architettoniche.

La scuola s'impegna, comunque, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori e degli utenti, al fine di garantire agli alunni ed al personale la sicurezza interna ed esterna, nell'ambito del circondario scolastico.

11.4 – La scuola, per quanto riguarda i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, pubblica all'albo la pianta della scuola con l'indicazione dei vari locali disponibili per le attività scolastiche (aule, laboratori, aule speciali, ecc.).

PARTE QUARTA

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Art.12 Procedura dei reclami. L'Istituto garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

12.1 – i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Quelli orali e telefonici debbono comunque essere presentati, in un secondo momento, in forma scritta;

12.2 – tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;

12.3 – i reclami anonimi non verranno presi in considerazione, se non circostanziati;

12.4 – i reclami possono essere rivolti esclusivamente al Capo d'Istituto;

12.5 – l'Istituto garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici con risposta scritta, tramite diario dell'alunno; entro quindici giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

Art.13 Valutazione del servizio. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti Locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE QUINTA

Attuazione

Art.14 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Art.15 La presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio d'Istituto, verrà sottoposta alla consultazione ed approvazione, con poteri di proposta di emendamenti ed integrazioni, all'Assemblea del personale ATA e del Collegio Docenti.