CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta con il D.P.C.M. 7 Giugno del 1995 come strumento per documentare la qualità del servizio offerto da ciascuna Amministrazione, e quindi anche dalla scuola, a garanzia dei cittadini.
Essa rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza delle regole che governano l'Istituzione scolastica, promuovendo, in tal modo, la massima trasparenza ed una chiara comunicazione interna ed esterna.

A chi è rivolta la Carta dei servizi

- Genitori per facilitare la conoscenza dei servizi offerti dalla scuola;
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola;
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per espletare con efficienza le proprie funzioni;
- Ente locale e associazioni territoriali per una più vasta progettazione sul territorio.

I contenuti della Carta dei Servizi

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

E' ripartita in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Servizi amministrativi
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Reclami
- parte sesta → Valutazione del sevizio

PARTE PRIMA

Art. 1 – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi elaborata dall'Istituto Comprensivo "Salvatore Quasimodo" ha come fonte di ispirazione i principi fissati dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e quelli **contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

1.1 ***Uguaglianza*** – concordemente al principio costituzionale che impone che vengano rimossi tutti gli ostacoli di natura sociale, economica e culturale che possano impedire il pieno sviluppo della persona umana, la Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

1.2 ***Imparzialità e regolarità*** - la Scuola si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi.

1.3 ***Accoglienza e integrazione*** - La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare attenzione alle classi iniziali e alle situazioni che presentano rilevanti necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente rispetta pienamente i diritti e gli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili o svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico.
Per ogni alunno in situazione di handicap è prevista l'elaborazione dei seguenti documenti:

- diagnosi funzionale (ASP),
- profilo dinamico funzionale (ASP, famiglia, scuola),
- piano educativo individualizzato (P.E.I.- ASP, famiglia, scuola),
- programmazione didattica personalizzata (P.D.P. - equipe pedagogica).

1.4 ***Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza***
Gli utenti, hanno facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo. L'obbligo scolastico (che si adempie con la frequenza regolare e gratuita fino al compimento del sedicesimo anno di età), il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza, sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica e da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.
In tale ambito è istituita una funzione strumentale per la prevenzione, il monitoraggio della dispersione e la promozione dell'accoglienza degli alunni.

1.5 ***Partecipazione, efficienza e trasparenza***
La scuola tende a garantire a ciascun utente il diritto allo studio e a questo intento deve corrispondere il dovere all'impegno da parte dello studente, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente alla realizzazione del progetto educativo.

La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (vedi in particolare il "Piano Triennale dell'Offerta Formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola e l'interazione educativa.

La scuola aiuta le famiglie nelle scelte che riguardano i figli attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali, quali progetti, curriculari ed extracurriculari, e stretti rapporti con le strutture che
curano i problemi sociali ed educativi, come i servizi sociali e l'Asl, ed attua strategie idonee per quei casi in cui sono richiesti interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio, dispersione, ...).

L'Istituto assicura spazi ben visibili riservati all'informazione attraverso:

1. un proprio sito web
2. albi d'Istituto
3. tabelle con l'indicazione dei diversi orari
4. organigramma degli Organi Collegiali
5. dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
6. bacheche per l'informazione sindacale

1.6 *Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale*

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza.
Poiché l'aggiornamento e la formazione in servizio del personale della scuola rappresentano un insostituibile sostegno all'innovazione e un investimento fondamentale per innalzare la qualità dell'offerta formativa, la scuola promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni, enti e in rete.

PARTE SECONDA

Art. 2 – AREA DIDATTICA

2.1 Il Collegio dei Docenti dell'Istituto Comprensivo "S. Quasimodo", in quanto responsabile della qualità delle attività educative offerte ai propri utenti, si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi idonei per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2.2 Presta particolare attenzione alla continuità educativa- didattica tra diversi ordini e gradi dell'istruzione ed elabora strumenti che assicurino la sua concretizzazione al fine di favorire un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
2.3 Prevede la realizzazione di progetti e attività per il recupero dello svantaggio scolastico e la prevenzione della dispersione.
2.4 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, 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. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzione 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.

2.5 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica dell'equipe educativa, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive, ricreative…

2.6 Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

2.7

All'albo di ogni plesso è affisso l'orario d'inizio e di fine delle lezioni.

2.8

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita della scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la scolaresca.

Durante l'intervallo è responsabile l'insegnante che si trova in servizio nella classe.

Nel periodo della mensa e del dopomensa, sono responsabili degli insegnanti appositamente designati. E' fatto divieto all'insegnante di espellere un alunno dall'aula.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

2.9 Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo, se necessario, in ospedale.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia. Le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione. Si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

Nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente contatterà la famiglia interessata.

Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.

VISITE GUIDATE

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono molto importanti come centri di interesse per tutta l'attività scolastica. Vengono proposte nei consigli di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto. Le escursioni/uscite sul territorio vengono autorizzate dalla famiglia con apposito modulo.

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile in Segreteria.

Art. 3 – IL CONTRATTO FORMATIVO

All'interno del sistema scolastico il rispetto di norme e regole rappresenta una garanzia per tutti: alunni, genitori, docenti e non docenti, in quanto si pongono come punto di riferimento per il rispetto della dignità di ciascuno e per la tutela del bene comune. Nell'espletamento e nella fruizione del servizio di istruzione, perciò, tutti i soggetti coinvolti, devono impegnarsi ad esercitare i propri diritti e le proprie prerogative nel rispetto delle seguenti regole costituenti il contratto formativo:

L'alunno deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curricolo

***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

Art. 4 – PTOF – PIANI DI STUDIO PERSONALIZZATI – REGOLAMENTO – CARTA DEI SERVIZI

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

a) ***Piano Triennale dell'Offerta formativa,*** che è deliberato dal collegio dei docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. Ha durata triennale, viene aggiornato ogni anno e contiene le scelte educative ed organizzative nonché i criteri di utilizzo delle risorse. Definisce, inoltre, in modo razionale e produttivo l'organizzazione delle attività in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

b) ***Il Piano di Studi Personalizzato,*** che viene stilato dai docenti di classe o di interclasse e delinea il percorso formativo degli alunni, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativo–didattiche.

c) ***Regolamento di Istituto***, che stabilisce le norme relative agli aspetti organizzativi e gestionali dell'Istituto

d) ***La Carta dei servizi scolastici,*** attraverso la quale vengono stabiliti i rapporti tra il servizio pubblico, gli operatori ed i fruitori.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 5 – L'organigramma del personale amministrativo, dei collaboratori scolastici e del personale docente è inserito nel PTOF e viene aggiornato ogni anno.
L'istituto, nell'erogazione dei servizi amministrativi, si impegna a garantire:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- imparzialità.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite due modalità:

1. l'accesso informale mediante richiesta verbale
2. l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie. Per le iscrizioni online (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di I Grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio 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; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 11 alle 13, il martedì e il giovedì dalle 14,00 alle 18,00; nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13. Nei mesi di luglio ed agosto gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico. 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. Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili i scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008
- l'orario di ricevimento
- composizione degli organi collegiali
- ogni altra informazione utile.

PARTE QUARTA

Art. 6 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo "Salvatore Quasimodo" assicura un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.
I servizi per assicurare l'igiene, la vigilanza e la sicurezza dei locali e degli alunni saranno improntati a garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale scolastico.
Nel rispetto del Testo Unico D.Lgs. 81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.
Gli operatori e gli alunni devono conoscere il piano di evacuazione della scuola in caso di emergenza. Ogni anno sono effettuate almeno due prove di evacuazione degli edifici scolastici.

Art. 7 - LE RISORSE MATERIALI

Il numero delle aule, dei servizi e di tutti gli spazi che compongono gli edifici scolastici dei sei plessi è dettagliatamente riportato nel PTOF.

PARTE QUINTA

Art. 8 - PROCEDURA DEI RECLAMI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica.
I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta (recapitati anche per posta), telefonica, via fax, e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, assicurano la tempestività nella risposta, sempre in forma scritta, comunque non oltre 20 giorni successivi alla presentazione del reclamo, e si attivano per rimuovere le cause che l'hanno provocato.
Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE SESTA

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi scolastici potranno essere modificate mediante apposita delibera del Consiglio di Istituto, qualora dovessero riscontrarsi, per le materie da essa trattate, necessità di variazioni e modifiche derivanti da disposizioni di legge, contratti collettivi e/o normative e disposizioni riguardanti il settore dell'istruzione.