



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI- a. s. 2017-18

(D.P.C.M. 7giugno 1995)

Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della legge 27 dicembre 1947 (Costituzione italiana).

I. Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. Tutte le componenti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, 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.

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 diversamente abili.

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

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si procede secondo le norme vigenti. 4.2. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le altre istituzioni coinvolte.

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. Gli Organi Collegiali scolastici si impegnano a favorire, nel rispetto delle competenze dell'Ente Locale, le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3. La Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la 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 informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. 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 formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che programma interventi opportuni.

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 garantirne 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 i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo delle 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 obiettivi formativi e la rispondenza alle

esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo 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 di materiali didattici da trasportare.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare funzionali tempi di studio per gli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o ad altre attività.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6. Piano dell'offerta formativa.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa contenente le scelte educative ed organizzative. Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

8.1. La scuola opera secondo i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure, trasparenza, privacy, informatizzazione dei servizi di segreteria, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. La distribuzione dei moduli di iscrizione e lo svolgimento della procedura di iscrizione avviene nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

8.3. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi

8.4. Gli uffici di segreteria -compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo- garantiscono un orario ordinario di apertura al pubblico differenziato per docenti e docenti e articolato su diverse fasce orarie della giornata. L'ufficio di direzione riceve il pubblico e i docenti previa richiesta di appuntamento.

8.5. 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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.6. La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione (Albo e sito web)

8.7. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le necessarie informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. L'ambiente scolastico è curato e accogliente. Gli spazi sono ampi e predisposti per le attività sportive. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2. Tutti gli operatori si adoperano per osservare le procedure di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

9.3. In ciascun plesso scolastico è esposto il Piano di evacuazione, con piano di emergenza e relativa squadra operativa.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 Procedura dei reclami.

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

Il capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, 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.

10.2. Valutazione del servizio.

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

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 di circolo o di istituto.

PARTE V

11. Attuazione

11.1. 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.