

CARTA DEI SERVIZI

DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO
DI SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO
ROVERETO SUD



PREMESSA

Come definito dallo Statuto, il Consiglio dell'Istituzione approva la Carta dei Servizi quale strumento che definisce i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione del servizio di ciascuna Istituzione e informa l'utenza sui principi fondamentali, sui contenuti specifici e sull'organizzazione dell'offerta formativa di ciascuna Istituzione.

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi dell'istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 1 - Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Art. 2 - Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono 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.

Art. 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 studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli con bisogni educativi speciali.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto previsto dal patto educativo che l'Istituto si impegna a condividere con i genitori.

Art. 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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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, con un rapporto costante con le famiglie.

Art. 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, attraverso una gestione partecipata dell'istituto nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

5.2. L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature.

5.3. L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, 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 informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Ogni richiesta motivata verrà esaminata dagli organi collegiali competenti.

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

Art. 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 studi di ciascun indirizzo.

6.2. 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.

6.3 L'attività va qualificata attraverso una pratica costante di aggiornamento e di ricerca.

PARTE PRIMA PERCORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE OFFERTI DALL'ISTITUTO

Art. 7 - Principi e criteri

7.1. L'Istituto, 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 fissati per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. L'Istituto 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 della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto 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.

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 e di garantire del tempo da dedicare alle attività extrascolastiche.

A tal riguardo si ritiene importante dare una definizione di "compito". I compiti scritti e lo studio a casa hanno una funzione precisa: completare la preparazione proposta a scuola dagli insegnanti durante le lezioni attraverso lo studio su testi, consolidare abilità già utilizzate in classe con esercitazioni o altro a seconda dei vari metodi che gli insegnanti utilizzano e che comunque sono comunicati agli alunni. Le caratteristiche che le consegne per casa devono avere sono: l'istruzione chiara della "prestazione" che l'alunno deve compiere, la consapevolezza da parte dell'insegnante che il compito può essere svolto in

autonomia dagli alunni, la considerazione da parte del docente che l'allievo abbia disponibile il tempo necessario allo svolgimento dello stesso tenuto conto del complessivo impegno scolastico.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti, gli assistenti educatori, i collaboratori scolastici, il personale di segreteria ed il dirigente, consapevoli del loro ruolo formativo-educativo, manterranno un atteggiamento e un comportamento sereni, pacati e basati sul colloquio.

Art. 8 - Documenti dell'Istituto

8.1 Oltre alla presente Carta dei Servizi, l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti.

- A. Statuto dell'Istituzione.
- B. Progetto d'Istituto.
- C. Regolamento interno.
- D. Regolamento sui diritti e i doveri degli studenti.

8.2 Lo Statuto, il Progetto, e i vari Regolamenti sono diffusi mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito web dell'istituto. Tali documenti sono messi a disposizione degli interessati che ne facciano richiesta presso la Segreteria.

Art. 9 - Documenti dei Consigli di classe e dei docenti

9.1 I Consigli di classe ed i docenti adeguano quanto previsto dal Progetto d'Istituto e dalla programmazione educativa alla situazione delle singole classi. A tal scopo elaborano i seguenti documenti:

- A. Piano di lavoro annuale della classe.
- B. Piani individualizzati e personalizzati.
- C. Piano annuale di lavoro dell'insegnante.

PARTE SECONDA FAMIGLIA RAPPORTI SCUOLA

Art. 10 – Modalità per l'informazione

L'Istituto si impegna a garantire una tempestiva e completa informazione alle famiglie e agli studenti relativamente al profitto, alla frequenza e alle iniziative organizzate dall'Istituto stesso.

Qualsiasi comunicazione ai genitori viene effettuata per iscritto, a seconda dei casi attraverso il libretto personale degli alunni o attraverso comunicazioni della dirigenza.

Art. 11 - Modalità e tempi della partecipazione

La partecipazione delle famiglie è garantita nei seguenti organi:

- a) Consiglio dell'Istituzione.
- b) Consigli di classe.
- c) Consulta dei genitori.
- d) Assemblee dei genitori.

PARTE TERZA SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 12 - Fattori di qualità

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei Servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei Servizi di segreteria; tempi ridotti di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Art. 13 - Standard specifici delle procedure

13.1 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata in segreteria nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

13.2 Il rilascio di 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.

13.3 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati da docenti incaricati, con l'eventuale supporto del personale amministrativo, al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi.

13.4 I diplomi ed i documenti di valutazione degli alunni che hanno sostenuto l'esame di Stato sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

13.5 Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

13.6 L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico normalmente nella fascia oraria antimeridiana, preferibilmente su appuntamento.

13.7 L'Istituto 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.

Art. 14 - Informazione e trasparenza

14.1 Nell'atrio della sede dell'Istituto, in apposita bacheca, sono esposti i documenti di cui è prescritta l'affissione, ed in particolare:

- la presente Carta dei Servizi;
- il Progetto d'istituto;
- il Regolamento interno;
- il Regolamento sui diritti e i doveri degli studenti;
- l'organigramma del personale dell'Istituto;
- la composizione degli organi collegiali.

Presso la stessa sede è predisposta la bacheca sindacale.

14.2 Il personale di segreteria espone un cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro.

14.3 Il personale scolastico garantisce la riservatezza delle informazioni (privacy) nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

PARTE QUARTA CONDIZIONI AMBIENTALI E SICUREZZA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e tale da garantire agli alunni la sicurezza interna nel rispetto della normativa (D.L. 81/2008)

Art. 15 - Documentazione e struttura organizzativa interna

15.1 L'Istituto fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

15.2 L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.

15.3 Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, l'Istituto elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte.

PARTE QUINTA RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 16 - Procedura dei reclami

16.1 I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, telematica, via fax 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.

16.2 Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Art. 17 - Valutazione del servizio

17.1 Il nucleo di valutazione, organo interno nominato secondo quanto previsto dallo Statuto, ha il compito di valutare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto d'istituto, sulla base degli indirizzi generali individuati dal Consiglio dell'Istituzione, con particolare riferimento ai processi e ai risultati che attengono all'ambito educativo e formativo, al fine di progettare le azioni di miglioramento della qualità del Servizio.

17.2 Per l'attività di valutazione, oltre agli indicatori forniti dal comitato provinciale di valutazione, il nucleo si avvale di ulteriori propri indicatori adeguati a monitorare e valutare gli aspetti specifici del progetto d'istituto.

PARTE SESTA DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 18 - Norma di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia alla normativa statale e provinciale vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o provinciali successivi, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.

Art.19 - Procedura di revisione

La presente Carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche od integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal Consiglio dell'Istituzione. Le modifiche sono rese pubbliche con le stesse modalità del successivo articolo.

Art. 20 - Pubblicazione

Il testo del presente documento, sottoscritto dal presidente del Consiglio dell'Istituzione e dal dirigente scolastico, è pubblicato all'albo, sul sito dell'istituto e depositato presso la sala insegnanti di ciascuna sede scolastica affinché i docenti, il personale non docente e gli utenti dell'istituto ne possano prendere conoscenza.

Il presente regolamento è stato approvato in via definitiva dal Consiglio dell'Istituzione scolastica nella seduta del 28 giugno 2010.

Il Dirigente scolastico
Maria Pezzo

Il Presidente del Consiglio dell'Istituzione
Nicola Simoncelli

