

LA CARTA DEI SERVIZI

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei Servizi" nella Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale i principi costituzionali; in particolare si richiamano di seguito gli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana. Art. 3 - "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali..." Art. 30 - "E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli..." Art. 33 - "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ...". Art. 34 - "La scuola è aperta a tutti..."

2. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicologiche e socio-economiche.

3. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e di equità. 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 ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

4. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

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 d'ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti diversamente abili e stranieri. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno da cui deve, a sua volta, ricevere rispetto dei suoi diritti.

5. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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 di loro in modo funzionale ed organico, anche grazie all'impegno degli Alunni e delle Famiglie. Per quanto riguarda la frequenza degli alunni, si richiama il dettato della Riforma in relazione al conteggio delle assenze, che, se troppo numerose, potranno compromettere la validità dell'anno scolastico (in particolare per la scuola secondaria di primo grado la frequenza deve essere pari ad almeno i tre quarti del monte ore annuo personalizzato, eccezione fatta per i casi in cui sia prevista una deroga da parte del Collegio Docenti).

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, Personale, Genitori ed 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. L'Istituzione scolastica favorirà le attività integrative che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata nel rispetto del contenimento della spesa pubblica.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di formazione e 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. Si deve assicurare al Collegio dei Docenti e al Personale A.T.A. la possibilità di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

7. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, del loro pluralismo culturale, della libertà di coscienza morale e civile degli alunni, garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo organico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici a seconda dei Piani di Studio Personalizzati. La formazione e l'aggiornamento costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

8. AREA DIDATTICA

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, in collaborazione con gli altri Enti agenti sul territorio, è responsabile delle attività educative e formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze degli Alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. In particolare, si impegna ad attuare i progetti relativi alla prevenzione degli stati di disagio. 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 organico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e scientifica, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi e allo sviluppo delle competenze degli alunni. Verrà prestata la necessaria attenzione ad un adeguato aggiornamento sulla produzione editoriale dei testi. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere, il docente opera in coerenza con la programmazione educativa, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli Alunni. Si assicurerà agli studenti, nelle ore extra-scolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività educative e culturali organizzate dalla Scuola o da altre Agenzie, a seconda delle scelte delle Famiglie. In particolare ciascun docente si impegnerà a rispettare:

- a) le indicazioni del P.T.O.F.;
- b) gli accordi formativi all'interno dei Gruppi di studio per ambiti disciplinari;
- c) le indicazioni dei Piani di Studio Personalizzati.

Nel rapporto con gli allievi i docenti adotteranno e manterranno un atteggiamento propositivo. Si asterranno da qualsiasi forma di intimidazione, di minaccia di punizioni o di apprezzamenti mortificanti. In particolare ciascun docente si impegna a:

- osservare, ascoltare, valutare gli Alunni nel pieno rispetto della loro personalità;
- favorire il superamento delle difficoltà riscontrate nell'ambito della socializzazione e della partecipazione;
- sostenere, recuperare, consolidare o potenziare con adeguate strategie le abilità di base;
- attenersi alle indicazioni del Piano triennale dell'Offerta Formativa.

La scuola garantisce l'adozione e l'elaborazione dei seguenti documenti:

- a) Piano dell'Offerta Formativa (PTOF triennale e revisione annuale);
- b) Regolamento di Istituto;
- c) Programmazione educativa e didattica (linee essenziali).
- e) Patto educativo di corresponsabilità

d) Linee guida dei servizi Amministrativi e regole relative.

Il P.T.O.F. contiene le scelte formative, educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica, 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. In particolare, nel rispetto del Regolamento dell'Autonomia, regola l'uso delle risorse dell'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di integrazione e di orientamento. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario settimanale delle lezioni e di lavoro del personale A.T.A, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Comprende, altresì, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con riferimento ad incontri con i docenti;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee organizzate dalla Scuola e richieste dai Genitori;
- modalità di convocazione dei Consigli di Classe e Interclasse con la componente Genitori, del Collegio dei Docenti, del Consiglio d'Istituto e degli Organi collegiali previsti dalla normativa vigente;
- calendario scolastico annuale; calendario annuale di massima delle riunioni ordinarie di Consigli di Classe e Interclasse, del Collegio dei Docenti e degli incontri Scuola-Famiglia.

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa: DEFINISCE le strategie per il raggiungimento delle competenze; INDIVIDUA al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe e Interclasse, gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; ELABORA sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, le attività riguardanti l'orientamento e quelle previste dai "Progetti" educativi didattici e le attività dei laboratori.

La Programmazione didattica è elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe e Interclasse : DELIBERA il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi; UTILIZZA il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento dei traguardi e delle finalità educative indicati nel P.T.O.F. per tutti gli ordini di scuola, secondo i criteri formulati dal Collegio dei Docenti; E' SOTTOPOSTA sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

9.CONTRATTO FORMATIVO

Il Contratto Formativo si stabilisce tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e Interclasse, la classe, gli Organi dell'Istituto, i Genitori, gli Enti preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del Contratto Formativo, in particolare, viene richiesto:

- all'ALLIEVO: di riconoscere gli obiettivi formativi del suo curriculum; di impegnarsi ad effettuare il percorso per raggiungere tali obiettivi; di avere una chiara visione delle fasi del suo curriculum; di essere in grado di auto-valutarsi;
- al DOCENTE: di esprimere con professionalità la propria offerta formativa; di motivare i propri interventi didattici; di esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

- al GENITORE: di conoscere l'offerta formativa; di conoscere quotidianamente il percorso formativo del figlio; di collaborare attivamente con la Scuola per il miglioramento del successo formativo degli stessi.

10.SERVIZI AMMINISTRATIVI

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 di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli Uffici di Segreteria e contatto con il pubblico in orario antimeridiano e pomeridiano, compatibilmente con la dotazione organica del Personale Amministrativo.

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di servizio del Personale Docente e Non Docente;
- tabella dell'orario, delle funzioni e della dislocazione del Personale Amministrativo ed Ausiliario;
- organigramma dell'Istituzione Scolastica;
- organigramma delle funzioni aggiuntive;
- organigramma degli incarichi vari;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- dotazione organica del Personale Docente ed A.T.A.;
- calendario di massima delle riunioni collegiali;
- albi di Istituto.

Sono resi disponibili spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli Alunni;
- bacheca dei Genitori.

L'Istituto Comprensivo si impegna a dare un'informazione completa e trasparente, nel rispetto della normativa scolastica, anche utilizzando il proprio sito web www.icalbenga1.edu.it

Viene garantita adeguata pubblicità:

- al Piano triennale dell'Offerta Formativa mediante pubblicazione sulla piattaforma SIDI e sul sito della scuola;
- al Piano di evacuazione mediante affissione ai piani e nelle aule;
- al Patto Educativo di Corresponsabilità mediante i diari scolastici ed il sito della scuola
- al Regolamento di Istituto mediante il sito della scuola

Nell'atrio e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili Collaboratori Scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

11.CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale, in particolare devono essere assicurate dalla professionalità del personale incaricato e dall'educazione degli utenti. La Scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti, dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico). La Scuola informa l'utenza in merito alle strutture, alle caratteristiche delle medesime, ai servizi, per mezzo del P.T.O.F. affisso all'Albo della Sede Centrale e dei singoli plessi del nostro Istituto Comprensivo.

12.PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami espressi in forma scritta e via mail devono contenere sempre le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti; in caso contrario non vengono presi in considerazione. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione e, se inoltrati per iscritto, saranno cestinati.

13.ATTUAZIONE

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