

Istituto Comprensivo di Traona

Via Aldo Moro, 6
Distretto Scolastico n. 21
Tel/ fax 0342 653340
E mail: smtraona@libero.it

« A SCUOLA PER
STAR BENE INSIEME »



Carta dei servizi

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	Pag. 4
AREA DIDATTICA.....	Pag. 5
SERVIZI COMUNICATIVI E AMMINISTRATIVI.....	Pag. 7
CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.....	Pag. 8
PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	Pag. 9
ATTUAZIONE.....	Pag. 9

Carta dei servizi scolastici

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli art 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Art.3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

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. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso

PARTE I

La carta dei servizi intende fissare pubblicamente alcuni principi condivisi e condivisibili, ai quali ispirare l'organizzazione, le azioni, gli interventi e i progetti dell'Istituto Comprensivo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed 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 nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione di tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle situazioni di disagio, di svantaggio e di handicap e agli alunni stranieri.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti degli utenti.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- I genitori possono iscrivere i loro figli in qualunque scuola dell'Istituto Comprensivo o di altro Istituto, purché disponibile per capienza a termini di legge. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).
- 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 altre istituzioni competenti.
- La scelta del tempo scuola viene effettuata al primo anno di ogni ordine e si intende confermata, salvo motivata richiesta formale di cambiamento indirizzata al Dirigente Scolastico entro i termini di scadenza dell'iscrizione prevista per l'anno scolastico in corso.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito della collegialità prevista dalla legge.
- Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva e completa.
- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- La progettualità dell'Istituto Comprensivo è funzionale alla formazione dell'alunno, ne facilita le potenzialità contribuendo allo sviluppo della personalità e assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nel quadro delle decisioni collegiali assunte e secondo le finalità definite nell'ambito della progettazione.
- 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 II

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, 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.

- **Continuità tra gli ordini di scuola**
L'Istituto Comprensivo elabora strumenti per garantire la continuità tra gli ordini di scuola, a partire dalla conoscenza reciproca degli orientamenti, dei programmi, delle progettazioni e concorda incontri di interscambio.
- **Scelta dei libri di testo**
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 progettazione 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.
- **Assegnazione dei compiti a casa**
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 razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo - didattica, si tende ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

- **Offerta formativa e progettazione**

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

1) Piano dell'Offerta Formativa (POF) e Regolamento di Istituto

Il POF rappresenta la carta d'Identità dell'Istituzione Scolastica, illustra analiticamente l'analisi del contesto con le scelte educative ed organizzative conseguenti. Viene aggiornato negli anni secondo le esigenze che emergono nel percorso ed è integrato dal Regolamento d'Istituto che, con altri Regolamenti interni, definisce gli aspetti più marcatamente procedurali. Il POF è esposto nei locali scolastici ed è a disposizione dell'utenza. L'Istituto nomina annualmente fra i docenti alcune figure di sistema per gestire specifici progetti e coordinare le azioni di intervento in settori di particolare rilevanza (es. gestione del POF, disagio ed handicap, informatica e multimedialità ...)

2) Progettazione educativa

La progettazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, costituisce lo sfondo integratore rispetto al quale i docenti definiscono i percorsi didattici correlati agli obiettivi ed alle finalità dei curricoli, con particolare attenzione agli obiettivi formativi trasversali.

3) Progettazione didattica

La progettazione didattica, elaborata e approvata dal Consiglio di Intersezione, di Interclasse e di Classe, delinea 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 degli obiettivi e delle finalità educative indicate dai Consigli e dal Collegio Docenti; è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in "itinerare".

4) Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di interclasse o di classe e la classe, gli Organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, l'allievo deve conoscere: gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo curriculum

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.

PARTE III

SERVIZI AMMINISTRATIVI E COMUNICATIVI

- **Fattori di qualità**

La scuola, nell'individuare le procedure più idonee a realizzare un migliore servizio amministrativo all'utenza, tiene conto dei seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi ridotti di attesa agli sportelli
- flessibilità

- **Standard delle procedure**

Gli standard dei servizi amministrativi che la scuola si impegna a garantire sono i seguenti:

- distribuzione dei moduli di iscrizione: è effettuata a "vista"
- iscrizione alle classi: a ricevimento domande
- rilascio certificati: entro tre giorni dalla richiesta
- documento di valutazione degli alunni: consegnato dal Dirigente o da un Docente incaricato entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

- **Apertura uffici**

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario al pubblico:

- mattino: tutti i giorni
- pomeriggio: tre giorni la settimana
- le fasce orarie di apertura sono determinate all'inizio di ogni anno scolastico dal Consiglio di Istituto sulla base dei bisogni dell'utenza e delle esigenze di organizzazione del lavoro.
- il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento o nei giorni di apertura della scuola, tranne che non sia impegnato in altri compiti

- **Informazione**

La documentazione pubblica relativa all'organizzazione e al funzionamento dell'Istituto è esposta all'albo scolastico di ciascun plesso costituito da:

- bacheca dei genitori
- bacheca degli studenti
- bacheca sindacale

Presso l'ingresso delle scuole e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio

PARTE IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola 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.

- **Igiene**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro, in modo da garantire agli alunni e al personale una permanenza confortevole. Nei plessi dell'Istituto Comprensivo, con l'impegno dei collaboratori scolastici, si assicurano le condizioni di pulizia, di accoglienza, di sicurezza e la costante igiene dei servizi.

- **Sicurezza**

Il Consiglio di Istituto, per quanto di sua competenza, si impegna a sensibilizzare gli Enti interessati per assicurare le ottimali condizioni di sicurezza all'interno e all'esterno degli edifici scolastici.

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il Dirigente Scolastico, unitamente alla Commissione preposta, elaborano e propongono il documento di valutazione dei rischi, il piano della sicurezza, la programmazione e l'attuazione degli interventi di manutenzione necessari.

Con il Responsabile di Istituto per la sicurezza collaborano i referenti di ciascun plesso e le figure "sensibili" nell'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione degli edifici, di salvataggio e di primo soccorso.

Viene assicurata un'ideale attività di formazione e di informazione al personale e agli alunni, in riferimento alle modalità di prevenzione, di protezione e di emergenza.

Vengono effettuate, annualmente, prove periodiche di evacuazione dai locali scolastici, per tutte le classi e per tutto il personale.

PARTE V

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- **Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, 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.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre i quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza de Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il Dirigente formula per il Consiglio un relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti.

- **Valutazione del servizio**

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

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 di istituto.

PARTE VI

ATTUAZIONE

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.

Il Ministro dell'Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.