

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI	2
1.UGUAGLIANZA	2
2.IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ	2
3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE	2
4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA.	3
5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.	3
6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	4
PARTE I	5
7. AREA DIDATTICA	5
CONTRATTO FORMATIVO	7
PARTE II	8
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI	8
9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	9
PARTE IV	9
10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	9
AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO	10

Con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15.06.95, è stata ufficialmente varata la Carta dei Servizi scolastici.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

art. 3 — "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge"

art. 33 — "L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento"

art. 34 — "La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita"

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.

1.2 A tutti gli alunni devono essere offerte pari opportunità educative. Particolare impegno assume la scuola con la sua organizzazione, le sue strutture, il suo impianto pedagogico nel rispettare le diversità evitando che esse si trasformino in difficoltà di apprendimento e in problemi di comportamento.

2.IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, nel rispetto ed applicazioni della normativa vigente, verificando e valutando periodicamente le risultanze degli interventi educativi e dandone tempestiva comunicazione ai genitori degli alunni.

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 assicurando la effettuazione di almeno 200 giorni scolastici per ogni anno.

2.3 In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si attiene alle disposizioni di cui al C.C.N.L. comparto scuola sottoscritto il 29/11/2007, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

3.ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna con tutti i suoi operatori, a favorire l'accoglienza di genitori ed alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, ponendo particolare attenzione all'ingresso nelle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

3.1a Ad inizio di ogni anno scolastico vengono programmati specifici incontri con i genitori finalizzati ad una migliore conoscenza degli alunni ed alla verifica delle attività che via via saranno svolte. A richiesta, gli stessi genitori possono essere

accolti individualmente o per gruppi, per un sereno, cordiale, costruttivo incontro su tematiche relative alla soluzione di problemi inerenti la programmazione didattica - educativa e/o la organizzazione della scuola.

3.1b "L'esercizio del diritto all'educazione ed all'istruzione nell'ambito dell'istruzione obbligatoria non può essere impedito dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico sia esso legato a situazioni handicap o di svantaggio": la soluzione di eventuali problemi legati alla presenza di alunni portatori di handicap e/o di condizioni di svantaggio viene affrontata dalla scuola con il supporto dell'operatore psico-pedagogico e dell'équipe pluridisciplinare dell'A.S.L. sia nel P.E.P. che nella programmazione educativa e didattica che deve prevedere interventi individualizzati per gli alunni in difficoltà di apprendimento.

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

3.2 La programmazione didattico-educativa tiene conto dei ritmi di apprendimento propri di ogni alunno, la scuola primaria e dell'infanzia si organizzano in maniera da garantire la salute degli alunni e la capacità di esplorazione e conoscenza dell'ambiente circostante nel pieno rispetto delle possibilità e degli interessi individuali

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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.

4.1a L'alunno che chiede l'iscrizione ad un plesso ha diritto di iscrizione al plesso ma non alla classe. Alla formazione delle classi provvede infatti il Dirigente Scolastico sulla base dei criteri generali stabiliti dal Consiglio di Circolo e delle proposte del Collegio dei Docenti (art.122, comma 1 D.L. 16.4.94 n.297).

4.1b Le iscrizioni vengono accettate entro il limite delle disponibilità strutturali e dell'organico magistrale. Eventuali eccedenze vengono gestite tenendo conto della residenza dell' alunno, della sede di lavoro dei familiari, della disponibilità di mezzi pubblici di trasporto, ecc.

4.2 L'obbligo scolastico e le regolarità della frequenza saranno 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.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA.

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attenzione 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.

5.1a Se un pubblico servizio deve rispondere a parametri di efficienza, efficacia, partecipazione e trasparenza, è necessario che il suo assetto interno ed i suoi rapporti con l'esterno siano coordinati, raccordati e finalizzati.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli Enti Locali si impegnano 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 fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.2a Per favorire e sostenere tutte le possibili fasi di incontro e raccordo tra le varie componenti scolastiche (OO.CC., gruppi di lavoro, assemblee di genitori, ecc.) è consentito l'utilizzo in orario non coincidente con quello scolastico, dei locali scolastici e delle attrezzature anche per iniziative di carattere culturale e ricreativo. La concessione dei locali è, naturalmente, subordinata agli adempimenti formali previsti dal regolamento di Circolo e dalle norme vigenti.

5-3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.3a Delle iniziative programmatiche, culturali, ricreative, sarà data la opportuna pubblicità sia in occasione di appositi incontri con i genitori che con la pubblicazione sul sito della scuola al termine delle attività stesse.

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 integrata.

5.4a L'orario di servizio del personale docente e non docente, con il pieno coinvolgimento dell'Ente Locale preposto ad assicurare i servizi, deve essere correlato alle necessità ambientali e socio-economiche del territorio nonché alla organizzazione dei servizi esterni. I rientri pomeridiani previsti dall'art.7 della L.148/90 vengono programmati in dipendenza dalle possibilità offerte dalle strutture e dai servizi di custodia, vigilanza, mensa e trasporto alunni.

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 e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

5.5a Il Collegio dei Docenti predispone ogni tre anni, ma può essere rivisto annualmente, il piano di formazione ed aggiornamento in servizio scegliendo contenuti e modalità di partecipazione.

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.

6.1a Progettazione delle finalità e degli obiettivi della scuola e programmazione dei percorsi della pratica didattica rientrano nella competenza dei docenti i quali, coordinati dal Dirigente Scolastico e dall'operatore psicopedagogico, predispongono riuniti in gruppi di lavoro, la programmazione educativa e la programmazione didattica che insieme con il P.E.I. vanno sottoposti al parere del Collegio dei docenti ed alla approvazione del Consiglio di Circolo.

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.

6.2a Le attività di aggiornamento in servizio, di autoaggiornamento e di formazione del personale scolastico sono dirette a valorizzare la professionalità dei docenti, a promuovere atteggiamenti e comportamenti adeguati alla funzione svolta e ad acquisire ed arricchire conoscenze e competenze.

È compito dell'Amministrazione Scolastica promuovere ed incentivare tali iniziative assicurando a tutto il personale scolastico occasioni adeguate.

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.

7.1a Sarà curato dagli Organi Collegiali della scuola ad inizio di ogni anno scolastico, ed in particolare dal Collegio dei Docenti, il censimento delle risorse della scuola e delle necessità emergenti (formazione classi, inserimento di alunni portatori di h., incontri con i genitori per una migliore accoglienza degli alunni, ecc.) al fine di adeguare gli interventi educativi alle esigenze e alle possibilità degli alunni sempre nel rispetto degli obiettivi educativi previsti dai programmi ministeriali. In questa fase sono ritenuti indispensabili l'attività di coordinamento dell'operatore psicopedagogico ed il supporto tecnico dell'équipe pluridisciplinare dell'A.S.L. Le risultanze dell'indagine, i servizi attivati dall'Ente Locale, gli orari e le modalità degli interventi didattico-educativi formeranno il contenuto del Piano dell'Offerta Formativa del Circolo.

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 della 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, devono adottare, 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.

7.3a Al fine di evitare agli alunni un sovraccarico di materiali didattici da trasportare a scuola con conseguenti danni per l'armonico sviluppo della loro struttura ossea, sarà richiesta al Comune l'assegnazione di altri armadi da assegnare in dotazione alle aule, ove riporre gran parte dei sussidi utilizzati dagli alunni. Nell'adottare i libri di testo saranno tenuti in considerazione:

- Natura e forma dell'esposizione
- Esigenza di una adeguata trattazione delle tematiche più attuali dibattute nella società contemporanea
- Realizzazione dell'unitarietà del sapere offerto all'alunno
- Continuità dell'itinerario educativo come delineato dal D.M. 16/11/92
- Analisi della impostazione grafica

A genitori e docenti sarà data la possibilità di esaminare i testi da adottare nei tempi e luoghi previsti dalla C.M. e dalla Direzione Didattica.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva e all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.4a Nell'assegnazione dei compiti per casa i docenti devono osservare l'impegno di :

- adeguare i contenuti alle capacità dell'alunno ed al percorso predisposto dal team dei docenti.
- evitare di assegnare compiti nei giorni coincidenti con i rientri pomeridiani e nei giorni di vigilia delle festività previste nel calendario scolastico.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquino in modo pacato e teso al convincimento.

7.5a Nel rapporto con gli alunni tutto il personale della scuola terrà comportamenti ed atteggiamenti improntati alla gentilezza e alla piena disponibilità, in maniera da ispirare serena fiducia, sicurezza e rispetto.

7.6 Progetto educativo e programmazione.

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

- A. Piano Triennale dell'Offerta Formativa.
- B. Regolamento d'Istituto.

- C. Tutti i Regolamenti approvati dal Consiglio di Circolo
- D. Piano di Miglioramento

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è lo strumento innovativo introdotto dalla " Carta dei servizi". Esso non è che la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Ne sono artefici alunno-docente -genitore ma vi sono anche coinvolti il Consiglio di intersezione e di Interclasse, OO.CC. ed Enti preposti o interessati al Servizio scolastico.

In merito occorre definire gli ambiti ed i compiti dei contraenti così come recita il "contratto":

1) L'allievo deve conoscere:

- a) Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- b) Il percorso per raggiungerli;
- c) Le fasi (iniziale - in itinere - finale) del suo curriculum o processo scolastico dell'apprendimento.

2) Il docente deve:

- a) esprimere la propria offerta formativa;
- b) motivare il suo intervento didattico;
- c) esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

3) Il genitore deve:

- a) Conoscere l'offerta formativa mediante assemblee di Istituto, bimestrali di sezione e di classe, colloqui individuali con docenti ed alunni, lettura autonoma del documento scaricabile dal sito della scuola;
- b) Esprimere pareri e proposte sulla validità del buon andamento e funzionamento degli OO.CC. e dell'organizzazione scolastica;
- c) Collaborare nelle attività di programmazione e progetti contenenti educazioni trasversali.

La proposta educativo - didattica impegna docente ed alunno ad avere conoscenza dell'iter, dei traguardi attesi, degli impegni assunti per poter conseguire i risultati, mediante la schematizzazione di un lavoro, la cui centralità deve essere sempre dell'alunno.

Appare chiaro che in questa dinamica bisogna dare priorità ai seguenti capisaldi:

- obiettivi didattici specifici
- metodologie concrete e funzionali
- strumenti diversificati e flessibili
- misurazione-verifica e valutazione comune della validità di quanto ottenuto.

Pertanto il docente si impegna a:

- * Predisporre strategie dell'"Imparare ad imparare" flessibili, finalizzate al recupero e sostegno per coloro che presentano difficoltà per handicap e/o carenze socio-culturali, alla piena integrazione, all'adeguamento della didattica ai diversi stili cognitivi, nonché a qualificare interventi didattico-

educativi, superando così i fenomeni di ripetenza, di dispersione ed ogni forma di insuccesso scolastico;

- * Fare della scuola un organismo educativo mobile, flessibile, integrato con l'extrascuola - Enti e altre scuole - fondato su una programmazione curricolare, progettata collegialmente, tendente a differenziare il processo di apprendimento sulla base delle variabili (risorse, tempi, mezzi);
- * Mettere in atto itinerari tendenti ad analizzare, continuamente, i risultati e la loro efficacia, a regolarizzare gli interventi ed adeguarli ai bisogni tramite eventuali correttivi e/o integrazione là dove si rendono necessari;
- * porre in essere attività di adesione a progetti vari che si innestino con il processo di formazione della personalità degli alunni.

Per dare trasparenza nei modi e nei tempi circa le informazioni che devono essere comunicate alle famiglie ed agli alunni i docenti sono impegnati a:

- * raccogliere i dati
- * documentare l'attività didattica
- * accertare i risultati
- * formulare una valutazione periodica complessiva e collegiale
- * comunicare le valutazioni alle famiglie e agli alunni
- * certificare gli esiti finali

La collazione dei dati viene espressa sul Registro elettronico dell'insegnante.

La valutazione, che può essere costantemente visionata dai genitori con l'accesso al registro elettronico tramite rilascio di credenziali, viene riportata elettronicamente sul Documento di Valutazione, utilizzando i parametri degli indicatori della scala numerica 10 - 9 - 8 - 7 - 6 - 5 - 4 - 3 - 2 - 1.

L'informazione quadrimestrale si configura come bisogno di trasparenza e occasione per un costruttivo coinvolgimento delle famiglie sul processo di insegnamento/apprendimento.

Il presente contratto sarà una componente intrinseca alla metodologia della ricerca e sperimentazione e valorizzerà la diversità, perché ogni allievo sarà curato secondo le proprie possibilità.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8-1 La scuola s'impegna ad osservare e a rispettare 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 a contatto con il pubblico.

8-2 Standard specifici delle procedure.

La distribuzione dei moduli di iscrizione alla Scuola dell'Infanzia è effettuata tramite il sito della scuola da dove è possibile scaricarli in formato word. Le iscrizioni per la Scuola Primaria avvengono online, secondo la normativa vigente. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi con il supporto di un assistente amministrativo che collabora il genitore nella compilazione del modulo domanda.

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.

Gli attestati e i documenti relativi al ciclo di studi sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili dal Registro elettronico o immediatamente consegnati ai genitori che ne fanno richiesta.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio attivando il seguente orario: in orario antimeridiano: dalle ore 12:00 alle 13:00 di ogni giorno.

Il Consiglio di Circolo delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e di loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome della scuola, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 -L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

- Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
- Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza attraverso il POF nella sezione relativa alle strutture e infrastrutture della scuola.

9.3 Le informazioni riguardanti la sicurezza, ossia Documento di Valutazione dei rischi, Piano di evacuazione ... vengono pubblicate sul sito della scuola alla voce "Sicurezza".

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 mail 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, se non circostanziati.

La Direzione Scolastica, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, 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. Annualmente, la Direzione Scolastica formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO

In merito all'autovalutazione d'Istituto il nostro Piano dell'Offerta Formativa, rielaborato nell'anno scolastico 2015-2016, testualmente recita:

“La verifica e la valutazione del Piano dell'Offerta Formativa rappresenta un'azione importante dell'Istituto come risposta ad una duplice finalità:
- promuovere la riflessione interna sui processi attuati per verificarne l'efficacia allo scopo di consolidarne i punti di forza e riorientare le azioni che si sono dimostrate inefficaci.

- rendicontare al territorio ed all'utenza l'attività svolta e gli esiti conseguiti. L'azione di autovalutazione è gestita internamente mediante la somministrazione di questionari appositamente predisposti per le diversi componenti (docenti, non docenti, genitori) e la tabulazione ed analisi dei dati rilevati.

Le risultanze del processo di autovalutazione saranno oggetto di discussione del Collegio Docenti e di informazione del Consiglio d'Istituto: le stesse saranno rese pubbliche attraverso il sito della scuola.”

Coerentemente con quanto programmato, a conclusione dell'a.s. 2015-2016 verranno somministrati questionari di rilevazione alle famiglie, al personale docente e al personale ATA.

Approvata dal Collegio dei Docenti in data 13/01/2016 e dal Consiglio di Circolo in data 14/01/2016 come allegato al P.T.O.F. 2016-2019.
--