

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

E' stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo "Bastial".

La carta dei servizi è strutturata nelle 5 sezioni previste nella "Carta Tipo" proposta dal Ministero della Pubblica Istruzione.

La Carta dei Servizi si articola nelle seguenti sezioni:

- Principi fondamentali
- Area didattica → parte prima
- Area amministrativa → parte seconda
- Condizioni ambientali → parte terza
- Procedura dei reclami e valutazione dei servizi → parte quarta
- Attuazione → parte quinta

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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. Imparzialità e regolarità

- I soggetti erogatori 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. 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 quest'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 in situazione di handicap, svantaggio sociale ed alunni stranieri. Tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico -

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

1. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

- 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.).

- 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.

2. Partecipazione, efficienza e trasparenza

- Il regolamento interno dell' Istituto, la programmazione educativa, il progetto di istituto sono discussi e redatti con la massima partecipazione delle componenti scolastiche.

- L' orario scolastico rende conto delle esigenze e dei bisogni dell'utenza. Si presta attenzione alla varietà ed equilibrio della distribuzione delle discipline e all' utilizzo del lavoro a piccoli gruppi nei laboratori e nel recupero e potenziamento.

- Gli orari di cui sopra possono subire variazioni in corso d'anno allo scopo di permettere il corretto svolgimento della programmazione didattica ed educativa e favorire la continuità (a titolo di esempio: realizzazione di uscite didattiche, piani di arricchimento e di recupero curricolari e di laboratorio, sostituzione di colleghi assenti).

- La partecipazione della famiglia e degli studenti è garantita, prima di tutto, da atteggiamenti costanti di collaborazione e di dialogo da parte del Dirigente Scolastico, degli insegnanti, del personale di segreteria ed ausiliario. Sono regolarmente previsti l'orario di ricevimento individuale del Dirigente Scolastico, degli Insegnanti e della segreteria (comunicati alle famiglie con circolare interna ed affissi all' ingresso), l'orario dei consigli di classe e dei consigli d' Istituto e la scansione dettagliata degli incontri di ricevimento collettivi.

- Le comunicazioni tra scuola e famiglia avvengono, di norma attraverso il registro elettronico o il diario degli alunni. In caso di necessità le famiglie saranno convocate a scuola tramite lettera personale.

3. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

- 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.

- In collaborazione con istituzioni, enti e in rete, la scuola promuove ed organizza l'aggiornamento e la formazione che costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico 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 la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti 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.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

LA FORMAZIONE DELLE CLASSI

Il Consiglio di Istituto stabilisce i criteri generali per la costituzione delle prime classi. Il Dirigente Scolastico e gli insegnanti, delegati dal Collegio a far parte della commissione, formano le classi in modo equilibrato ed eterogeneo, tenendo conto soprattutto degli elementi raccolti durante i colloqui con gli insegnanti delle scuole del precedente grado di istruzione.

Attenzione particolare viene riservata agli alunni in situazione di handicap, per i quali l'inserimento sarà definito dopo i colloqui con gli insegnanti e con l'équipe socio-medica che segue il ragazzo, tenendo conto delle caratteristiche del Consiglio di classe che dovrà accoglierlo.

L'ACCOGLIENZA

Durante il primo periodo di ogni anno scolastico le scuole dell'Istituto Comprensivo facilitano il passaggio degli alunni al grado di istruzione successivo, attraverso progetti didattici opportunamente strutturati che favoriscono l'incontro con i nuovi docenti, la conoscenza dell'ambiente e delle sue regole di funzionamento. Vengono poste in atto, inoltre, le strategie utili a verificare il livello di partenza e il possesso dei prerequisiti. I ragazzi che presentano difficoltà vengono incoraggiati, quelli con maggiori doti stimolati e valorizzati, affinché tutti, nel più breve tempo, possano sentirsi a proprio agio nella scuola.

L'accoglienza dei bisogni degli alunni e delle famiglie è comunque garantita in ogni momento dell'anno scolastico.

L'INTEGRAZIONE DEGLI ALUNNI CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI

Particolare attenzione viene rivolta, tra gli alunni, con bisogni educativi speciali, affinché trovino nella scuola non solo l'accoglienza di cui si è detto, ma soprattutto l'integrazione vista come ingresso senza perdita della propria identità, in equilibrio con quella degli altri elementi del contesto.

Il Dirigente Scolastico insieme ai docenti di sostegno, ai docenti di classe, agli operatori sociosanitari e ai genitori, definiscono i vari percorsi di apprendimento più funzionali all'espressione delle abilità e delle potenzialità di ogni alunno.

PARTE SECONDA: AREA AMMINISTRATIVA

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- + La celerità delle procedure
- + Informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- + Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- + Tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati di scuola primaria, sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

ORARIO DI SPORTELLO DI SEGRETERIA

La segreteria è situata presso la sede "C. Antonietti"

Orario antimeridiano: tutti i giorni dalle 11.00 alle 13.30

Apertura pomeridiana: martedì, dalle 15.00 alle 18.00. Nel periodo delle iscrizioni, la segreteria didattica sarà aperta anche in altri pomeriggi.

Sospensione del servizio pomeridiano nel periodo delle vacanze natalizie e pasquali e nel periodo estivo

INFORMAZIONI PER L'UTENZA

Vengono pubblicati sul sito:

tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione, in particolare:

PTOF e progetti; curricolo verticale per i tre ordini di scuola, Regolamento interno; Patto educativo e di corresponsabilità, regolamento di disciplina, Organigramma degli incarichi e delle mansioni allegato al PTOF.

Nella sezione Amministrazione trasparente vengono inoltre pubblicati tutti i documenti previsti dalla normativa vigente.

Contatti

All'ingresso di ogni plesso e presso la segreteria gli operatori sono in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Per comunicazioni e per fissare appuntamenti telefonare al numero 0758000571 oppure comunicare via mail : pgic84300r@istruzione.it

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento e assicura un contatto nei casi di necessità e urgenza tramite telefonata all'ufficio.

L'Istituto assicura inoltre spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso il proprio sito web all'indirizzo www.icbastial.gov.it

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera dei suoi operatori e per quanto di sua competenza, la pulizia accurata di tutti i locali frequentati dall'utenza; pone in atto ogni accorgimento per migliorare la qualità, le caratteristiche e la sicurezza degli impianti e delle strutture. Ogni carenza viene prontamente segnalata all'Ente Locale proprietario che viene in tal modo sollecitato a provvedere ai propri adempimenti in ordine a manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura, dell'impiantistica e della prevenzione incendi. Analogamente per quanto riguarda gli spazi esterni.

PARTE QUARTA: PROCEDURA 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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 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, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno

scolastico.

PARTE QUINTA: ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Bastia 1.

