

Carta dei Servizi

a.s. 2009/10

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli art. 3, 33 3 34 della Costituzione Italiana. Essa costituisce un patto con gli utenti sui servizi offerti e forniti dalla Scuola nel rispetto dei Principi sanciti dalla legge.

1.0 UGUAGLIANZA

La scuola assicura un adeguato servizio a tutti gli alunni, attua iniziative volte a rimuovere ostacoli attraverso forme di sostegno, l'utilizzo di ore comunque disponibili, la realizzazione di particolari progetti.

2.0 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

La scuola si impegna a garantire il servizio con obiettività, equità e regolarità con riferimento ai criteri stabiliti dai diversi OO.CC. (formazione classi, valutazione, orario scolastico, ecc.).

La Scuola garantisce, altresì, la regolarità e la continuità del servizio, in particolare nei casi di assenze del personale con interventi di vigilanza sui minori, di riorganizzazione del servizio, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3.0 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Per l'accoglienza la Scuola realizza per alunni e genitori:

1. incontro con il preside
2. conoscenza del POF
3. conoscenza del regolamento d'Istituto
4. illustrazione degli organi della scuola e delle funzioni di ciascuno di essi.

Inoltre per i genitori la Scuola predispone:

1. informazioni tempestive, anche telefoniche, sulla situazione scolastica dei figli
2. iniziative formative e culturali su temi di rilevante interesse educativo
3. colloqui collegiali pomeridiani
4. colloqui antimeridiani settimanali con ciascun docente
5. informazioni scritte del preside, per ciascuna famiglia, in occasione di momenti della vita scolastica di interesse collettivo.

Sul piano dell'integrazione la scuola opera per :

1. assicurare il sostegno agli alunni in situazione di handicap, ma anche agli alunni in situazione di svantaggio
2. garantire l'inserimento degli alunni stranieri
3. prevenire/contenere la dispersione

4.0 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

E' garantita la facoltà degli alunni di iscriversi presso questo istituto considerando anche il criterio della territorialità.

La scuola controlla l'adempimento dell'obbligo scolastico, controlla e previene i fenomeni di abbandono e dispersione. In caso di necessità la scuola ricorre ai Servizi presenti nel Territorio.

5.0 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La gestione della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, avviene attraverso la collaborazione di tutte le sue componenti: docenti, personale non docente, genitori, istituzioni.

Tutto ciò per rendere i servizi amministrativi ed educativo-didattici trasparenti, efficienti, funzionali e coerenti con gli obiettivi fissati in sede di programmazione.

6.0

Il rispetto della libertà d'insegnamento è ribadito dal POF e dalla programmazione educativa e didattica annuale con riferimento allo sviluppo delle potenzialità e della personalità.

L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale. Il Collegio dei docenti programma annualmente progetti di aggiornamento/formazione.

PARTE I

7.0 AREA DIDATTICA

CONTINUITA' EDUCATIVA

Iniziative programmate:

- Incontri tra i docenti dei tre ordini di scuola per una conoscenza approfondita dei bisogni e degli interessi di ciascuno
- Incontri con i genitori delle V classi (scuola primaria), in vista delle iscrizioni in prima media, per fornire informazioni sulla Scuola e per la rilevazione delle aspettative.
- Incontri con i genitori ed alunni delle III classi (scuola secondaria I grado), in vista delle iscrizioni alla scuola secondaria di II grado, per fornire informazioni.
- Incontri con esperti di orientamento per la rilevazione di aspettative, bisogni,
- Sportello-ascolto per i genitori delle V classi: opportunità di segnalazione/rilevazione di bisogni specifici degli alunni, utili per la formazione delle classi e la progettazione della Scuola.
- Attività congiunte della scuola dell'Infanzia con la scuola primaria, di alcune classi di scuola primaria e altre della scuola secondaria di I grado.

ORIENTAMENTO

Iniziative programmate:

- Percorso formativo-orientativo triennale, nell'ambito delle programmazioni annuali delle classi.
- Incontri con insegnanti della scuola superiore.
- Informazioni sui vari indirizzi scolastici presenti nel territorio.
- Consiglio orientativo formulato dai Consigli di classe.
- Sportello d'ascolto per i genitori e gli alunni, in vista delle iscrizioni.

La scuola elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative, cognitive, organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. In esso è altresì, espletato il *contratto formativo*, l'assunzione di responsabilità da parte dei docenti, degli alunni, dei genitori.

La pubblicizzazione avviene mediante presentazione da parte di alcuni docenti ai genitori, in occasione delle elezioni dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di intersezione, interclasse e classe.

Copia del POF è depositata negli uffici di segreteria della Scuola. Ciascun genitore sarà fornito di copia del POF.

2. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata ed approvata dai Consigli di intersezione, interclasse e classe.

- Delinea il percorso formativo di ciascuna classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi.
- Utilizza il contributo delle diverse discipline per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal POF.
- E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative via via emergenti.

3. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Comprende in particolare:

- Le norme di comportamento degli alunni
- La regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni.
- L'uso della Biblioteca, dei laboratori e dei sussidi didattici.
- La vigilanza sugli alunni.
- Le emergenze.
- Le sanzioni disciplinari.
- Visite guidate/viaggi d'istruzione.
- Diffusione delle circolari in tutto l'I.C.

PARTE II

8.0 SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'attività amministrativa è finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza attraverso:

- Trasparenza
- Celerità delle procedure
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Flessibilità degli orari di accesso agli uffici

8.1

Gli uffici amministrativi sono costituiti dalla Presidenza e dall'Ufficio di Segreteria composto da un Direttore dei servizi amministrativi e da Assistenti amministrativi. Sono presenti inoltre sei collaboratori scolastici con compiti generali, quali l'accoglienza e la sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico, la pulizia dei locali e la collaborazione con i docenti.

8.2

La scuola dà adeguato risalto all'ALBO, in cui viene affisso tutto ciò che ha rilevanza per alunni, genitori, docenti, personale ATA (organici, borse di studio, manifestazioni culturali, bandi, relazioni sindacali, elezioni, orari di servizio e mansioni del personale ATA, ecc)

9.0 ORARIO DEGLI UFFICI

Il personale Amministrativo degli uffici della scuola osserva il seguente orario di lavoro:

- Dalle ore 8.00 alle ore 14.00 di tutti i giorni lavorativi. Ove gli uffici dovessero restare chiusi in giorni lavorativi, viene data preventiva pubblicizzazione mediante affissione di appositi avvisi.

- Il pubblico ha facoltà di accesso agli uffici di segreteria **il Lunedì e il Venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e Martedì dalle 15.00 alle ore 17.00.**

9.1

All'ingresso della scuola sono presenti Collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni utili per la fruizione del servizio.

Detto personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione indossato in modo visibile e recante le generalità, la foto e la qualifica rivestita.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE

10.0 ISCRIZIONI

L'iscrizione degli alunni della **scuola dell'Infanzia e alle classi prime** (scuola primaria) avviene attraverso domanda dei genitori.

L'iscrizione alle **classi prime** (Scuola secondaria di I grado), secondo le disposizioni vigenti, deve pervenire a questa scuola tramite la Scuola Primaria di provenienza.

La scuola forma le classi secondo domanda secondo i criteri deliberati per gli alunni già frequentanti la Scuola. Sono consentite nuove iscrizioni con apposita domanda che i genitori indirizzano al Capo d'Istituto, allegando nulla osta della scuola di provenienza.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni di ricevimento del pubblico.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi nella stessa giornata di consegna della domanda e fornisce copia del POF.

10.1 RILASCIO CERTIFICAZIONI

E' effettuato nel previsto orario di apertura della segreteria al pubblico entro il giorno di ricevimento successivo a quello di presentazione della richiesta per le certificazioni di iscrizione e frequenza alunni, entro tre giorni dalla data di richiesta per le certificazioni alunni recanti giudizi e/o valutazioni e per le certificazioni di servizio del personale docente e A.T.A.

La richiesta di certificazione deve avvenire attraverso una circostanziata domanda indirizzata al Capo d'Istituto contenente tutte le indicazioni necessarie all'ufficio per la redazione del certificato.

Non sono prese in considerazione richieste per via telefonica. In calce al certificato, a firma unica del Direttore dei Servizi Amministrativi, verrà indicato il nome dell'assistente amministrativo che ha curato la redazione dello stesso.

10.2 RILASCIO NULLA OSTA

Il nulla-osta per l'iscrizione degli alunni presso le altre Scuole viene rilasciato dietro apposita domanda che i genitori indirizzano al Capo d'Istituto indicando in particolare i motivi del trasferimento presso altra scuola e il nome della Scuola.

Il Dirigente Scolastico, verificata la disponibilità della Scuola ad accogliere gli alunni, concede il nulla-osta che sarà tempestivamente inviato, anche a mezzo fax, alla nuova Scuola.

10.3 DOCUMENTI DI VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI

Sono consegnati da docetni al termine delle operazioni generali di scrutinio quadrimestrale e finale.

10.4 CONSEGNA DIPLOMI

Gli interessati possono provvedere personalmente, se maggiorenni, al ritiro del proprio diploma di licenza media. In caso contrario, possono ritirare il diploma i genitori. Essi saranno preventivamente identificati e gli estremi di un documento di riconoscimento saranno annotati nel Registro dei diplomi.

10.5 RAPPORTI TELEFONICI CON L'UTENZA

La scuola assicura agli utenti la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde nonché della persona in grado di fornire le informazioni richieste. Si può telefonare a cellulari solo dalla segreteria.

PARTE III

11.0 RAPPORTI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

la scuola assicura standard di igiene adeguati a rendere l'ambiente scolastico pulito, accogliente, sicuro, accessibile a tutti, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola predispone un piano di evacuazione dell'edificio, coordinato dai responsabili alla sicurezza, da mettere in atto in casi di emergenza.

PARTE IV

12.0 PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

12.1 PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami devono essere espressi in forma scritta o via fax e devono contenere generalità indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente essere sottoscritti.

Il capo d'Istituto, dopo aver esperito accertamenti in merito, risponde entro quindici giorni in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Annualmente il capo d'Istituto formula una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti presi. Tale relazione viene inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

12.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Tale valutazione avviene a diversi livelli:

1. Il Collegio dei docenti, attraverso il confronto dei dati di ciascun consiglio di intersezione, interclasse e classe, le relazioni finali, i dati relativi alle promozioni e agli abbandoni, i registri dei verbali collegiali, dei gruppi di progetto, degli incontri dei coordinatori dei consigli di intersezione, interclasse e classe, verifica in itinere e alla fine dell'anno scolastico 2009/2010, attraverso l'adesione della scuola all'accordo di rete "Progetto F.A.R.O." (Formazione, Autoanalisi, Ricerca, Output) che promuove in attività di ricerca sul campo tesa a definire linee d'intervento all'inizio dell'anno, valutando altresì la produttività della scuola.
2. I genitori e il personale, mediante questionari esprimono una valutazione sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e formulano proposte.
3. Il Consiglio d'Istituto redige una relazione generale sull'attività della scuola.

PARTE V

13.0 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 e fino a quando, per nuove esigenze della scuola, non sarà necessario apportare delle modifiche.

Il Dirigente Scolastico
(prof.ssa Lucia Lo Cicero)