

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni istituto scolastico rende pubblico il suo agire educativo e didattico, oltreché amministrativo, e che evidenzia, inoltre, le caratteristiche ambientali della scuola stessa.

La Carta rappresenta uno strumento per informare e promuovere una fattiva collaborazione tra scuola, famiglia e territorio, nel rispetto delle specifiche funzioni e competenze.

Essa consta delle seguenti parti:

- ❖ Premessa e principi fondamentali
- ❖ Parte I - Area didattica.
- ❖ Parte II - Servizi amministrativi.
- ❖ Parte III - Condizioni ambientali della Scuola.
- ❖ Parte IV - Procedura dei reclami e valutazione del servizio.
- ❖ Parte V - Attuazione.

Premessa

La Scuola Secondaria di I° grado " R. Monterisi" considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana:

Art.3 : E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

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. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

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

Con la seguente Carta dei servizi la Scuola, inoltre, fa propri i principi fondamentali riportati nel dispositivo ministeriale di **"uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale"**, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

a) Uguaglianza e imparzialità

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- criteri stabiliti nelle opportune sedi collegiali;
- iniziative didattiche curricolari (modifiche ed integrazione dei programmi - art. 2 D.P.R. 419/74) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religione diversa da quella cattolica;

- collaborazione con ASL ed Enti locali nel rispetto della legge 104/92, allo scopo di garantire eventuale assistenza a soggetti in difficoltà, assistenza ed integrazione ad alunni in situazione di handicap psicofisici;
- provvedimenti atti a segnalare agli organi competenti eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

b) Regolarità del servizio

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la Scuola si impegna a garantire:

- ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione dei diversi canali (albo della Scuola, diario dello studente) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psico-fisica;
- i servizi minimi essenziali di Segreteria e Amministrativi

c) Accoglienza ed integrazione

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'istituto, piano dell'offerta formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti;

- iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- la consegna, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, di copia del POF, della Carta dei servizi e del Regolamento d'Istituto;
- l'organizzazione, entro i primi due mesi di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e i docenti del Consiglio di Classe per una prima reciproca conoscenza;
- le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, comunque su quei temi che il Collegio dei Docenti avrà individuato come prioritari;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative a tutti gli studenti coerentemente con il piano dell'offerta formativa.

d) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La Scuola "R. Monterisi" garantisce:

- l'iscrizione a tutti coloro che ne facciano richiesta, nell'ambito della oggettiva ricettività, nel rispetto della Legge n. 626 /94
- si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica
- è esclusa la possibilità di richiedere uno specifico corso, se non nel caso che altro fratello o sorella stia frequentando lo stesso corso richiesto;
- la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (Enti locali, associazioni di volontariato, equipe socio-psico-pedagogica) al fine di coordinare interventi sinergici, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni.
- forme di monitoraggio nei confronti dei propri iscritti tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche "mirate" a cura dei Consigli di Classe.

e) Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Verranno pertanto fornite: .

- a) Una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia dell'orario generale delle lezioni; l'organigramma della Presidenza; il piano di evacuazione in caso di calamità; verranno mantenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, le delibere del Consiglio di Istituto, del collegio dei docenti.
- b) Una bacheca per i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.).
- c) Una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, le turnazioni, le attività di manutenzioni, gli incarichi speciali.
- d) Una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca, e del responsabile della palestra; l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni; l'orario di ricevimento dei singoli docenti e quello delle disponibilità.
- e) Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti

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.

f) Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

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. L'aggiornamento è un diritto-dovere che permette al docente non solo di adeguare le proprie conoscenze, ma anche di acquisire gli strumenti necessari per affrontare con competenza i propri compiti.

PARTE I

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.

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.

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, anche di tipo economico, dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica 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.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio 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 deve tendere ad assicurare agli alunni nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Progetto educativo e programmazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A: Piano dell'Offerta Formativa (POF)

B: Regolamento d'Istituto

C: Curricoli disciplinari

❖ PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il POF contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto, i criteri di utilizzazione delle risorse, la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di integrazione degli alunni stranieri.

Contiene inoltre i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario delle lezioni, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

In merito agli studenti diversamente abili, l'Istituto si avvale della collaborazione di Enti e Strutture, pubblici e privati, in grado di fornire assistenza, teorica e pratica, al fine di migliorare le possibilità di apprendimento del singolo studente, individuando nel Piano Educativo Personalizzato, il percorso più idoneo per il

perseguimento degli obiettivi specifici per ogni singolo caso. Il POF costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

❖ **REGOLAMENTO D'ISTITUTO**

Esso comprende le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e delle biblioteche;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazione con alunni e genitori
- modalità di convocazione degli organi collegiali, calendario di massima e pubblicizzazione degli atti.

❖ **IL PATTO DI CORRESPONSABILITÀ**

Sulla base di tale patto, l'alunno deve essere messo in grado di conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi;
- il percorso per raggiungerli e le fasi relative.
- le norme che regolano la vita scolastica
- le eventuali sanzioni in caso di violazione delle norme

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, per quanto di competenza.

❖ **CURRICOLI DISCIPLINARI**

Il collegio dei docenti approva il curriculum di ogni disciplina, elaborato dai docenti della stessa materia, al quale essi si ispirano nella redazione delle loro programmazioni individuali.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Al riguardo l'Istituto garantisce i seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tutela della privacy;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti, ma, nel contempo, compatibili con l'obbligo di piena operatività degli uffici stessi per il disbrigo delle pratiche amministrative.

Ad ogni inizio di anno scolastico, su proposta del Direttore dei servizi generali ed amministrativi, il Consiglio d'istituto stabilisce gli orari di apertura degli uffici all'utenza, pubblicizzandoli con ogni mezzo efficace.

La vigilia di Natale, di Capodanno, di Pasqua, di Ferragosto ed i sabati di luglio ed agosto gli uffici osservano la chiusura prefestiva.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi se si tratti di atti riferiti al quinquennio precedente; negli altri casi il tempo di consegna è di sette giorni lavorativi.

Gli attestati ed i certificati sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

Tutti i certificati, gli attestati, i diplomi vengono rilasciati gratuitamente, salvo le eventuali spese di bollo e/o di spedizione.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

I docenti, secondo un orario prestabilito, ricevono i genitori sia mediante colloqui individuali che generali; il Dirigente Scolastico riceve negli orari da lui stesso definiti e per appuntamento.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- ❖ nell'atrio principale sono collocati l'albo di istituto e l'albo sindacale; inoltre, in un'apposita bacheca, sono esposti:
- ❖ l'orario dei docenti;
- ❖ l'orario, le funzioni e la dislocazione del personale ATA;
- ❖ l'elenco dei collaboratori del Dirigente Scolastico e le loro funzioni;
- ❖ l'organigramma dell'istituto (incarichi, funzioni strumentali, ecc.);
- ❖ la composizione degli organi collegiali;
- ❖ gli atti di convocazione del consiglio d'istituto;
- ❖ l'organico del personale docente e ATA.

Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto farà ricorso o all'inoltro postale o a comunicazioni scritte diffuse tramite gli alunni e/o all'invio in posta elettronica.

L'istituto utilizza il proprio sito web a supporto della didattica, della documentazione, dell'informazione; in particolare, gli utenti registrati hanno a disposizione sezioni riservate, con contenuti e servizi non accessibili agli utenti generici.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per assicurare la costante igiene e sanificazione dei servizi.

L'Istituto si impegna ad assumere i provvedimenti di propria competenza ed a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Quanto alla sicurezza, l'Istituto elabora, per tutti i plessi, il Piano di evacuazione degli edifici, da utilizzare in caso di calamità; esso viene aggiornato annualmente insieme alla segnaletica apposita.

Il personale e gli alunni vengono adeguatamente addestrati per far fronte a situazioni di emergenza; due volte all'anno viene sperimentata l'evacuazione degli edifici.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde nella stessa forma del reclamo entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora esso non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

