

ISTITUTO COMPRENSIVO di SPILIMBERGO

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

La Carta dei Servizi scolastici dell'Istituto Comprensivo di Spilimbergo si ispira ai principi sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica e definisce la Scuola come laboratorio di convivenza civile e sociale, come luogo dove ciascuno impara a vivere insieme agli altri nel rispetto delle regole e delle differenze individuali.

1 - Uguaglianza.

1. La scuola in ogni sua azione si ispira ai principi di uguaglianza, rispetto e valorizzazione delle differenze individuali. Ogni componente si impegna affinché nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico avvenga per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, cultura, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
2. Agli stessi principi si conformano gli erogatori dei servizi collegati.
3. Le prestazioni non vengono date in modo uniforme ed impersonale, ma, al fine di promuovere al meglio le potenzialità di ciascuno, tengono conto delle specifiche condizioni personali e sociali degli alunni.

2 - Imparzialità e regolarità .

- 2.1 Tutti gli operatori e gli organi collegiali della scuola agiscono conformandosi a criteri di obiettività , giustizia, equità ed imparzialità .
- 2.2 La scuola, in collaborazione con gli enti collegati, 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 dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

3 - Accoglienza e integrazione.

3.1 I diritti e gli interessi degli alunni costituiscono una costante sollecitazione per ogni operatore scolastico; questo presta particolare attenzione ai bisogni affettivi e relazionali connessi con il momento evolutivo che a scuola si svolge.

1. La scuola favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali.
2. La scuola adotta i provvedimenti necessari per soddisfare il diritto all'istruzione ed all'educazione degli alunni che, per diverse gravi cause, non possono frequentare regolarmente le lezioni.
3. La scuola si organizza come punto di incontro e di aggregazione degli alunni, delle famiglie, degli operatori della scuola e delle agenzie extrascolastiche che svolgano un prevalente impegno educativo o un'attività comunque compatibile con le finalità della scuola stessa.

4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

4.1 Nei limiti della obiettiva capienza di ogni sede scolastica, E' garantita ad ogni alunno la libertà di iscriversi a qualsiasi scuola di questo Istituto e non viene impedita l'iscrizione o il trasferimento presso altra scuola dello stesso o di altri circoli. Nel caso di eccedenza di domande viene considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

4.2 La libertà di scelta si esercita nel periodo delle iscrizioni e l'opzione, salvo gravi casi documentabili, imprevisi ed imprevedibili, ha validità almeno per l'intero anno scolastico.

4.3 La scuola non riconosce come interesse soggetto a tutela la scelta della classe da frequentare e non favorisce il cambio di sezione.

4.4 L'obbligo scolastico, se soddisfatto con la scelta della scuola statale, impone, per la salvaguardia del prioritario interesse generale, che gli alunni frequentino le lezioni con assiduità e regolarità.

4.5 Il regolamento del circolo definisce il regime delle assenze e delle giustificazioni.

5 - Partecipazione e trasparenza.

5.1 Gli standard generali, cui tende il servizio scolastico, sono il risultato dell'impegno collaborativo e costruttivo che tutte le componenti della scuola, (Istituzioni, personale, genitori, alunni) sanno approfondire; queste figure hanno la responsabilità dell'attuazione della "Carta" e collaborano nella gestione della scuola nell'ambito delle norme vigenti.

5.2 I genitori hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso della scuola per le quali abbiano un interesse diretto, secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90.

5.3 La scuola opera scelte organizzative che favoriscano il colloquio e la collaborazione tra scuola e famiglia, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 Le famiglie, nei limiti e nei modi stabiliti dalle leggi, possono formulare proposte e osservazioni per il miglioramento del servizio; periodicamente la scuola raccoglie il loro parere sulla qualità del servizio.

5.5 La scuola, d'intesa con l'ente locale, favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso regolato degli edifici e delle attrezzature scolastiche al di fuori dell'orario delle lezioni.

6 - Efficienza, libertà d'insegnamento ed aggiornamento professionale.

6.1 La scuola si riserva la possibilità di subordinare l'efficacia didattica alle necessità educative legate alle particolari caratteristiche degli alunni, ogni qual volta ciò si renda necessario.

6.2 L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutto il personale si informano tanto a criteri di efficienza e di efficacia quanto a criteri di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrativa.

6.3 La programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà d'insegnamento dei docenti e la coerente scelta delle mete formative e degli obiettivi didattici - tra quelli previsti dai Programmi vigenti - che garantiscano il raggiungimento del fine istituzionale: lo sviluppo armonico della personalità degli alunni.

6.4 Tutto il personale della scuola è impegnato a migliorare la propria professionalità partecipando ad attività di aggiornamento professionale e di formazione in servizio.

6.5 Nell'ambito delle sue disponibilità finanziarie e compatibilmente con le indicazioni prioritarie fissate dall'amministrazione, il circolo organizza e coordina, anche in collaborazione con istituzioni, associazioni ed enti culturali, attività di aggiornamento e di formazione per tutto il personale ed iniziative a sostegno della funzione educativa della famiglia.

PARTE PRIMA

7 - Area didattica.

7.1 La scuola programma il rafforzamento dei fattori controllabili della qualità del servizio puntando a qualificare, in particolare e prioritariamente, la promozione di un clima sereno e proficuo, la flessibilità organizzativa, la tempestività e la circolazione delle comunicazioni/informazioni, l'uso razionale ed il potenziamento delle risorse.

7.2 La scuola, con l'apporto determinante delle competenze professionali del personale docente e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si

organizza in funzione della qualità delle attività educative e didattiche proposte 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.

7.3 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, organizzativa e curricolare tra i diversi ordini dell'istruzione di base.

7.4 Nella scelta del libro 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.

7.5 Per evitare che nella stessa giornata gli alunni debbano sopportare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, gli insegnanti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana ed i genitori evitano che i propri figli portino a scuola materiali ludici o didattici non richiesti dall'orario della giornata.

7.6 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente tiene presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, anche in relazione ai tempi individuali di apprendimento e di lavoro e di assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

7.7 La scuola promuove attività di recupero e di miglioramento dell'offerta formativa nei confronti degli alunni, per i quali l'esecuzione dei compiti a casa possa determinare un aumento dello svantaggio.

7.8 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo teso al convincimento ed operano nel rispetto della persona; quando il caso lo richiede discutono con i genitori eventuali comportamenti problematici ed insieme cercano le soluzioni possibili, anche con il contributo degli specialisti.

7.9 Il regolamento definisce in dettaglio i comportamenti che gli alunni devono tenere a scuola per concorrere a creare il clima sereno e proficuo che giova alla convivenza e all'efficacia dell'azione didattica. L'alunno deve avere coscienza dei comportamenti censurabili e conoscenza delle sanzioni corrispondenti; nei casi di comportamento irregolare, gli insegnanti ricorrono solo alle sanzioni previste e, nei casi più gravi, adottano esclusivamente le punizioni ammesse dal regolamento.

7.10 Progetto educativo e programmazione.

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

1. Progetto Educativo di Istituto (P.E.I.)

Il P.E.I. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, nelle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse della scuola e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il P.E.I. viene integrato dal regolamento del circolo; questo comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con alunni e genitori, con riferimento ad incontri con docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola, o richieste dai genitori, del comitato dei genitori, dei consigli di intersezione, di interclasse e del Consiglio di Circolo;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

1. Programmazione educativa e didattica.

La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse e di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di circolo elabora le attività riguardanti la formazione integrativa, le attività di recupero e gli interventi di sostegno.

Viene redatta annualmente entro la data stabilita per l'inizio delle lezioni e pubblicizzata mediante affissione all'albo di ogni sede scolastica.

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti ed 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 dal consiglio di interclasse o intersezione e dal collegio dei 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 itinere".

Essa viene redatta entro il primo mese di lezione e pubblicizzata mediante affissione all'albo della sede scolastica cui si riferisce.

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 classe/interclasse/intersezione, la classe/sezione, gli organi della scuola, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Esso, con il coinvolgimento responsabile delle parti interessate, definisce le condizioni che determinano l'efficacia dell'azione didattica.

Sulla base del contratto formativo, elaborato in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'alunno deve conoscere e, nei limiti dell'età, partecipare in modo attivo per raggiungerli:

- gli obiettivi didattici generali 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 SECONDA

8 - Servizi amministrativi.

8.1 La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, 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.

Al fine di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

8.2 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi/sezioni entro un tempo massimo di attesa allo sportello di 10 minuti.

8.3 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.

8.4 Il rilascio di copie di documenti che costituiscono accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/90 viene effettuato entro i cinque giorni lavorativi successivi alla richiesta redatta in forma scritta.

8.5 Gli attestati vengono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.6 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati subito dopo la conclusione degli esami di licenza.

8.7 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 e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

8.8 Il Dirigente Scolastico:

- riceve il pubblico sia su appuntamento prefissato telefonicamente sia secondo un orario di ricevimento comunicato all'utenza con apposito avviso;
- assicura il contatto telefonico durante fasce orarie prefissate e comunicate all'utenza e nei casi di necessità valutata dal personale dell'ufficio che riceve la chiamata.

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

8.10 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

In ciascuna sede scolastica sono riservati spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);

- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi della scuola.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca del personale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

8.11 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.

8.12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il regolamento del Istituto viene pubblicizzato integralmente mediante affissione all'albo di ciascuna sede scolastica; un estratto del regolamento viene consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione.

PARTE TERZA

9 - L'ambiente scolastico.

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, 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 il personale.

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 (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 Ogni sede scolastica individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza; le eventuali carenze e le inadeguatezze rilevate vengono segnalate tempestivamente agli enti competenti:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazioni delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e per il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.

- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità .

PARTE QUARTA

10 - Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

10.1 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, in quanto incompatibili con la funzione educativa dell'istituzione scolastica non sono presi in considerazione.

10.2 Il dirigente scolastico, dopo avere 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 dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il capo d'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.

10.3 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla qualità del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti educativi, organizzativi, ed amministrativi del servizio, prevedono 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.

10.4 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.

11 - Responsabilità e sanzioni disciplinari.

11.1 Quando la qualità e l'efficacia del servizio reso risultino inferiori agli standard enunciati nella Carta dei Servizi a causa della condotta dolosa o gravemente negligente dei dipendenti, a carico dei responsabili viene attivato il procedimento disciplinare, fatte salve le disposizioni vigenti in materia di responsabilità penale e civile.

11.2 L'amministrazione scolastica può rivalersi economicamente nei confronti del dipendente cui sia imputabile, per dolo o negligenza grave, il mancato rispetto degli standard, qualora tale condotta abbia comportato rimborsi da parte della stessa amministrazione.

11.3 Il dirigente scolastico, per salvaguardare il prestigio dell'istituzione adotta e promuove i necessari provvedimenti nei confronti di quanti, con comportamenti inadeguati, compromettano l'immagine della scuola.

12 - Attuazione e modifiche.

12.1 Tutte le componenti della scuola, personale, alunni, genitori, sono tenute all'osservanza dei principi e delle norme contenuti nella presente carta e concorrono responsabilmente alla sua attuazione.

12.2 Il Consiglio di Istituto può apportare modifiche alla presente carta su proposta del Collegio dei Docenti, di un Consiglio di Classe, di un Consiglio di Interclasse, di un Consiglio di Intersezione, di un terzo dei componenti il Consiglio di Circolo. Le proposte di modifica devono pervenire al Presidente del C.d.C. che ha l'obbligo di inserirle nell'ordine del giorno della prima seduta utile.