Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization · Member of UNESCO Associated Schools

Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "L. DA VINCI" –
Via Ferroni - 85057 TRAMUTOLA (Pz)

(Con sedi associate nei comuni di Tramutola e di Grumento Nova)
Telefono e fax n° 0975 353069 - email: pzic827007@istruzione.it
Posta elettronica certificata (PEC): PZIC827007@PEC.ISTRUZIONE.IT
Sito Web: http://www.ictramutola.it

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi

INDICE

- Premessa
- Principi fondamentali
- Parte I: Area Didattica
    1. *Piano dell'offerta formativa*
    2. *Pianificazione educativo-didattica*
    3. *Relazione educativa*
    4. *Continuità educativa*
- Parte II: Servizi amministrativi
- Parte III: Condizioni ambientali della scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami
- Parte V: valutazione del servizio
- Parte VI: attuazione.

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento di cui la scuola si dota per rendere più efficace ed incisivo il servizio che è chiamata ad operare.
E' dunque un documento nel quale ciascun soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno:

a) I "**principi fondamentali"** ai quali ispirerà la sua attività;
b) I "**fattori di qualità**", cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
c) Gli "**standard**", cioè i livelli o obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
d) Le **"procedure di reclamo**", cioè i mezzi o rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che il conflitto sfoci in una fase patologica contenziosa;
e) La "**valutazione**", cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere.

La carta dei servizi raccoglie gli aspetti peculiari della scuola tenendo conto che proprio attraverso la trasparenza e l'informazione si possa migliorare la qualità complessiva del servizio scolastico secondo indispensabili criteri di efficienza ed efficacia.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3-30-33-34 della Costituzione Italiana.

1) **UGUAGLIANZA**: Il servizio scolastico deve essere erogato a tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
2) **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**: I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e imparzialità.
3) **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**: La scuola si impegna, con opportuni e ad3eguati comportamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire 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 e alle situazioni di rilevante necessità.
4) **DIRITTI DEGLI ALUNNI**: Partendo dal principio che la scuola è e deve essere organizzata per gli alunni e non viceversa essa riconosce il diritto all'istruzione e all'educazione di tutti i bambini, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza.
5) **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**: Istituzioni, personale docente e ATA in servizio, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche ed un'informazione completa e trasparente. L'orario di servizio si articola nel rispetto dei principi dell'efficienza, dell'efficacia e della flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa. La scuola garantisce ed organizza la 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.
6) **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE:** La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'allievo. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiorna delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne

tecnologie e sul confronto collegiale degli operatori. La partecipazione ad attività di formazione e aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere dell'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I: <u>AREA DIDATTICA</u>

L'Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali e la collaborazione di tutte le figure che si fanno carico dell'educazione e degli apprendimenti di ciascun alunno, a partire dai genitori e dagli studenti chiamati ad essere sempre protagonisti consapevoli della propria crescita:

- è finalizzata alla crescita delle capacità autonome di studio e al rafforzamento delle attitudini all'interazione sociale,
- organizza ed accresce, anche attraverso l'alfabetizzazione e l'apprendimento nelle tecnologie informatiche, le conoscenze e le abilità, anche in relazione alla tradizione culturale e all'evoluzione sociale, culturale e scientifica della realtà contemporanea;
- è caratterizzata dalla diversificazione didattica e metodologica in relazione allo sviluppo della personalità dell'allievo,
- cura la dimensione sistematica delle discipline, sviluppa progressivamente le competenze e le capacità di scelta corrispondenti alle attitudini e vocazioni degli allievi;
- fornisce strumenti adeguati alla prosecuzione delle attività di istruzione e formazione,
- introduce lo studio di una seconda lingua dell'Unione Europea,
- aiuta ad orientarsi per la successiva scelta di istruzione e formazione.

1. ***IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA***

   L'offerta formativa è l'insieme delle scelte educative e didattiche che la scuola effettua per rispondere, nel rispetto dei bisogni degli alunni, ai compiti istituzionali di istruzione, educazione e formazione. Il POF costituisce uno strumento di lavoro che, accogliendo le istanze provenienti dalla realtà socio-culturale alla quale l'Istituzione scolastica appartiene, favorisce il soddisfacimento delle aspettative da essa emergenti, puntando all'ottimizzazione dei risultati. Le parti che costituiscono il suddetto Piano sono suddivise in settori, contenenti le indicazioni sulle scelte educative, sull'organizzazione del lavoro, sulla tipologia delle attività, in stretto raccordo

con la pianificazione educativo-didattica e con i Piani di studio Personalizzati. La collaborazione con le famiglie è considerata elemento fondamentale per la realizzazione del POF che evidenzia l'ispirazione culturale-pedagogica, i collegamenti con gli enti territoriali e i percorsi formativi elaborati dai gruppi docenti. Il POF è integrato dal Regolamento di Istituto. L'informazione all'utenza sul POF. Pubblicazione mediante affissione all'Albo (previa approvazione del Consiglio di Istituto, per gli aspetti finanziari). Copia depositata presso Ufficio di segreteria. Duplicazione presso la Segreteria.

2. *LA PIANIFICAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA*

La pianificazione educativo-didattica si configura come la progettazione ad ampio respiro dei progetti educativi riportati, nelle linee generali, all'interno del POF. In questa prospettiva, sulla base delle indicazioni nazionali programmatiche , il Collegio dei docenti, avvalendosi delle proposte e delle indicazioni dei Consigli di classe e dei criteri generali del Consiglio di Istituto, predispone i piani organizzativi di tutte le sollecitazioni socio-culturali che l'Istituzione formativa offre per:

- accogliere gli studenti e le studentesse nel periodo di passaggio dalla fanciullezza all'adolescenza;
- proseguire l'orientamento educativo;
- elevare il livello di educazione e di istruzione personale di ciascun cittadino;
- accrescere la capacità di partecipazione e di contributo ai valori della cultura e della civiltà;
- costituire la premessa indispensabile per l'ulteriore impegno dei ragazzi nel secondo ciclo d'istruzione e formazione;
- 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;
- nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli allievi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti.

3. ***LA RELAZIONE EDUCATIVA***

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

4. ***LA CONTINUITA' EDUCATIVA***

   La scuola promuove lo sviluppo armonico della personalità degli alunni attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un apposito piano sulla Continuità educativa, incluso nella pianificazione educativo-didattica e nel POF dell'Istituzione scolastica.

PARTE II: <u>SERVIZI AMMINISTRATIVI</u>

L'istituzione scolastica individua i ***fattori di qualità*** dei servizi amministrativi, ne fissa gli ***standard*** e li pubblicizza come qui di seguito riportato:

Fattori di qualità:

Celerità delle procedure	La celerità delle procedure sarà garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti .
Trasparenza	La trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente sull'accesso.
Informatizzazione	La piena informatizzazione dei servizi sarà garantita attraverso il potenziamento delle apparecchiature informatiche e attraverso i software.
Tempi di attesa	Si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli.
Flessibilità	Viene adottata la flessibilità degli orari in modo da favorire le esigenze dell'utenza anche in orario pomeridiano.

Standard specifici delle procedure.

- I moduli per l'iscrizione degli alunni saranno consegnati a vista ai genitori che, a richiesta, saranno assistiti dal personale di segreteria anche per la compilazione;
- Il rilascio dei certificati avverrà entro cinque (5) giorni dalla data della richiesta;

- Gli attestati relativi agli esiti conclusivi degli anni scolastici saranno rilasciati “a vista”, a partire dal terzo (3°) giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- Per venire incontro all’esigenza dell’utenza, l’orario di apertura dell’ufficio di segreteria sarà garantito tutti i giorni, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, da lunedì al venerdì;
- Il dirigente scolastico riceve dalle ore 10:00 alle ore 12:00, da lunedì al venerdì, e previo appuntamento;
- Nei contatti telefonici le persone che negli uffici del Dirigente scolastico e di segreteria attivano la comunicazione, forniscono all’interlocutore il proprio nome e la propria qualifica e danno indicazioni il più possibile esaustive in rapporto alle informazioni richieste.

Informazioni e pubblicazioni:

- I *fattori di qualità* e gli *standard* sono pubblicizzati negli appositi spazi localizzati negli androni di accesso dell’istituzione scolastica;
- all’ingresso, è presente personale, appositamente incaricato, in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- sulle porte delle aule e degli uffici sono affissi cartelli con i nominativi di coloro che operano nei suddetti ambienti;
- il Direttore dei servizi generali ed amministrativi garantisce la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 10 giorni (previo pagamento di 0,05 centesimi a pagina) dalla richiesta motivata dei seguenti documenti:

1 Carta dei servizi;
2 Piano dell’Offerta Formativa;
3 Pianificazione educativo-didattica;
4 Regolamento di Istituto;
5 Deliberazioni del Consiglio di Istituto;
6 Deliberazioni dei Collegi dei docenti;
7 Stralci dei verbali dei Consigli di classe.

PARTE III: <u>CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA</u>

Ci si adopera affinché gli edifici scolastici dell’Istituzione scolastica siano resi puliti, accoglienti e sicuri. I lavori di pulizia sono svolti al termine delle lezioni; le condizioni di igiene dei bagni degli alunni e del personale sono garantite costantemente dai collaboratori scolastici in servizio nell’istituzione scolastica.

PARTE IV: PROCEDURA DEI RECLAMI

Vengono accolti i reclami orali e telefonici, successivamente sottoscritti, e quelli espressi formalmente, contenenti le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Il dirigente scolastico garantisce risposta scritta entro trenta (30) giorni, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora quest'ultimo non sia di pertinenza del capo d'Istituto, al reclamane sono fornite tutte le indicazioni circa il corretto destinatario.

PARTE V: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio ci si avvale di appositi questionari e di una relazione che evidenzia l'analisi dei risultati registrati; essa è integrata da un processo di autovalutazione di Istituto che prevede l'elaborazione di indicatori di qualità. I questionari sono predisposti, sulla base delle proposte del Collegio dei docenti e dei criteri generali dettati dal Consiglio di Istituto. Essi riguardano gli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi del servizio e sono somministrati agli operatori scolastici e ai genitori degli alunni scelti tra classi e sezioni campione.

PARTE VI: ATTUAZIONE

Tutte le norme contenute nella presente Carta sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni enunciate nei contratti Collettivi, in norme di legge o in successivi provvedimenti del consiglio di Istituto resi necessari da eventuali esigenze emergenti in itinere.