

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Circolo Didattico di Argenta aderisce ai principi enunciati dalla Carta dei Servizi della scuola emanata con DPCM 7 giugno 1995 N° 773.

Assicura pertanto uguaglianza di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Nel P.O.F., nella Programmazione Educativa, nelle Programmazioni Didattiche è previsto quanto segue:

- a) Nella formazione delle classi il criterio fondamentale è improntato al massimo di eterogeneità.
- b) Durante l'attività didattica possono essere formati gruppi omogenei per livello.
- c) Le attività tendono all'attuazione delle pari opportunità fra maschi e femmine.
- d) L'eventuale inserimento di alunni stranieri avviene nel rispetto della loro cultura d'origine in un'ottica di pluralismo culturale.
- e) Sono programmate attività alternative all'insegnamento della religione cattolica nel rispetto della libera scelta dei genitori
- f) Il personale scolastico ricerca autonomia di giudizio e rispetto per le opinioni altrui.
- g) La scuola si fa carico dei bisogni e delle difficoltà degli alunni attraverso interventi individualizzati, progetti di recupero e di sostegno, consulenze specialistiche degli operatori socio-sanitari, valorizzazione dei progetti di educazione della salute.

La scuola si attiene inoltre ai seguenti principi:

1) IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste.

La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di prescuola e al termine delle attività didattiche.

2) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

Sono stati elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione col corpo docente.

E' costante l'attenzione della scuola nei confronti degli EE.LL. per mantenere e migliorare strutture scolastiche adeguate ai bisogni degli alunni.

3) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza delle richieste si applica il criterio della territorialità.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

Particolare rilevanza hanno le attività di orientamento da svolgersi in particolare negli ultimi anni della scuola dell'obbligo.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza

4) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

In ottemperanza alla L. 7 agosto 1990 N° 241, tutti i documenti scolastici sono disponibili per la visione dei diretti interessati che ne facciano richiesta oppure attraverso la pubblicazione all'Albo.

Il P.O.F. e il Regolamento d'istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'utenza ha la possibilità di segnalare disservizi, problemi, e/o di formulare proposte.

5) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Viene garantita la libertà di insegnamento dei docenti, nei limiti delle norme ed in funzione del diritto dell'alunno all'apprendimento.

Nell'ambito della libertà d'insegnamento, i docenti si avvalgono di diversi contenuti e delle metodologie più idonee per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Da ciò discende personale responsabilità in ordine ai risultati, fatte salve le oggettive situazioni delle classi. La scuola programma ogni anno modalità di aggiornamento del personale, autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, e con la collaborazione e 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.

Fattori di qualità nella prassi didattica sono:

- a) una puntuale e chiara programmazione degli obiettivi e delle attività a diversi livelli
- b) una precisa misurazione e valutazione dei risultati attraverso strumenti di osservazione.
- c) una metodologia adeguata nell'ambito della libertà di insegnamento dei docenti
- d) disponibilità di strutture, sussidi didattici, attrezzature e tecnologie
- e) flessibilità nei tempi, nei modi e nell'organizzazione delle attività
- f) l'unitarietà educativo-didattica che si realizza nei team docenti, nei Consigli di Interclasse/Intersezione e nei Consigli di Classe
- g) la continuità tra i diversi gradi dell'istruzione al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni
- h) l'integrazione degli alunni portatori di handicap

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe e/o del team docenti, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di assicurare tempi adeguati per le attività extra-scolastiche degli alunni.

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

a) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

In allegato comprende inoltre il documento " **Carta dei servizi** " sia educativi che amministrativi. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento d'Istituto.

b) REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto comprende norme relative a:

Consiglio d'Istituto, Giunta Esecutiva, Collegio Docenti, Comitato di Valutazione, Consiglio d'Interclasse/Intersezione/classe, Assemblea dei genitori
Organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione
Criteri di utilizzazione dei locali e delle attrezzature scolastiche

c) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Definisce i percorsi formativi e gli obiettivi generali annuali dei segmenti formativi dell'Istituto.

Ha validità pluriennale ed è aggiornata dal Collegio Docenti ogni anno.

d) PROGRAMMAZIONI DIDATTICHE

Precisano i percorsi formativi e gli obiettivi di ogni singola classe. Viene redatta durante il corso dell'anno scolastico dagli insegnanti di classe.

Rapporto Docenti - Alunni

- In modo strettamente correlato al grado scolastico frequentato, l'alunno viene considerato come soggetto del proprio apprendimento e corresponsabile dei risultati raggiunti.
- I docenti pongono particolare attenzione alla relazione con gli alunni, ricercando il colloquio e la collaborazione fattiva.

Rapporto Scuola - Famiglia

Alla famiglia si chiede di conoscere l'Offerta Formativa della scuola, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività, rispettare il Regolamento d'Istituto e le competenze didattiche dei Docenti, partecipare agli Organi Collegiali. La scuola s'impegna ad informare i genitori sui percorsi formativi ed a concordare comportamenti condivisi relativamente ad ogni singolo alunno.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi della scuola si ispirano ai seguenti **fattori di qualità**:

- a) Cortesia e rispetto reciproco
- b) Informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- c) Celerità delle procedure
- d) Informatizzazione dei servizi di segreteria
- e) Flessibilità degli orari

In particolare:

- 1. Iscrizione:** le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene al momento della richiesta
I documenti anagrafici e i certificati sanitari vengono richiesti direttamente dalla scuola agli uffici competenti e acquisiti agli atti.
- 2. Rilascio di documenti:** le certificazioni attinenti agli alunni o di nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.
I documenti e gli attestati di scuola elementare e media, sono consegnati "a vista" previa comunicazione agli interessati.

3. Orari di apertura ufficio di segreteria: l'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, (per un totale di 42 ore settimanali) funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

- **Il Capo d'Istituto** riceve il pubblico su appuntamento telefonico, è comunque sempre opportuno un preavviso telefonico, considerati gli impegni, a volte imprevedibili, del Dirigente scolastico.
- **L'Ufficio di segreteria** assicura, durante gli orari di apertura, la tempestività del contatto telefonico. L'impiegato che risponde comunica: il nome dell'Istituto, la propria qualifica.

Nel caso non sia in grado di rispondere alle domande postegli, con cortesia, indirizza l'utente verso la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

A tal fine la scuola, i suoi Organi Collegiali, con il sostegno anche delle associazioni dei genitori, si impegnano a sensibilizzare le Istituzioni interessate e competenti, al fine di garantire anche la sicurezza interna ed esterna.

Il personale scolastico si adopera per garantire la pulizia dei locali scolastici e l'igiene dei servizi.

Sulla porta delle aule normali e speciali, viene affissa una tabella con scritto il numero, le dimensioni, le dotazioni, il numero degli alunni frequentanti e quelli previsti dalla norma. Gli operatori scolastici assicurano, secondo le rispettive responsabilità, la vigilanza sugli alunni anche nei momenti di entrata e uscita da scuola, negli spostamenti all'interno dell'edificio scolastico, durante le uscite.

Ogni scuola predispone un piano di evacuazione e programma almeno due esercitazioni all'anno.

A tal fine in ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro dieci giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Capo d'istituto, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo d'Istituto formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica sui reclami e sui successivi provvedimenti, nonché su ogni altro problema emerso nell'erogazione del servizio, fatta salva la tutela della riservatezza per quanto riguarda le persone.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio d'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 dal Circolo didattico di Argenta.