



Carta dei Servizi

Documento approvato da:

- Collegio dei Docenti (delibera N. 8 del 11/09/2015)
- Consiglio di Istituto (delibera N. 14 del 11/12/2015)

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'istituto Comprensivo "Valle Del Fino"

- Visto il D.P.R. del 7.6.1995
- Vista la legge n.241/90
- Visto il Decreto legislativo n.29/93;
- Visti gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana

in armonia con i principi stabiliti dalle "Carte Internazionali" dei diritti dell'uomo e del cittadino e dagli Ordinamenti della scuola pubblica attualmente vigenti, elabora il proprio Piano dell'Offerta Formativa (POF) al quale la presente Carta rinvia per quanto attiene ai principi ispiratori delle azioni della scuola e alle sue scelte didattico - organizzative. Alla realizzazione di detto Piano concorrono anche gli aspetti esplicitati nel presente documento che riguardano essenzialmente il rapporto scuola-cittadino fondato su regole di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

1. UGUAGLIANZA

E' esclusa qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio riguardante sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Le diversità individuali, sociali e culturali costituiscono una "risorsa" da valorizzare sul piano didattico-educativo per giungere ad una sostanziale uguaglianza di risultati. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

L'erogazione del servizio avviene secondo criteri di obiettività, equità e giustizia. La scuola, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nei limiti delle possibilità anche in situazioni di conflitto sindacale, in presenza di proclamazione di scioperi, assemblee, con conseguente astensione dalle prestazioni di servizio. La scuola, in relazione al numero delle adesioni, si impegna a garantire i livelli minimi essenziali di servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo a quelli con problemi e alla fase di ingresso alle classi iniziali. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e diversamente abili. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno; crea momenti sereni di ascolto; prevede attività di gruppo che promuovano lo scambio comunicativo, la collaborazione, l'accettazione dell'altro, il confronto sui diversi punti di vista.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra i differenti plessi dell'Istituto che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna scuola.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte in spirito di collaborazione. Per evitare il fenomeno della dispersione scolastica si prevedono interventi specifici ed efficaci. Se si dovessero rilevare numerose assenze consecutive o a frequenti intervalli, si prende conoscenza dei motivi e si stabiliscono controlli con le famiglie per rimuovere eventuali difficoltà.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Nella scuola, tutti sono chiamati a contribuire, a lavorare, a cooperare per garantire l'attuazione del Piano dell'Offerta Formativa - e quindi il successo formativo di ogni alunno - e il rispetto delle condizioni previste dalla "Carta dei Servizi" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi, dei contenuti e delle procedure vigenti. A tal fine la scuola potrà restare aperta, tenendo conto dei servizi disponibili, anche fuori dell'orario del servizio scolastico, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature e costituendo un centro vivo di attività educativa e culturale. Onde promuovere ogni forma di partecipazione, l'istituzione scolastica garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse ragioni sono garantite ed organizzate attività di aggiornamento del personale anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione. Il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90, DL n.78/2010, L. n.15/2015.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativo - didattica, elaborata dagli insegnanti nel rispetto delle Indicazioni Nazionali vigenti, dei curricula di Istituto e delle strategie educative definite dal POF, garantisce la libertà di insegnamento per quanto concerne la metodologia da usare e la scelta dei contenuti e delle attività da svolgere, ma si collega al tempo stesso alle esigenze della classe e delle capacità individuali nel rispetto del personale ritmo di crescita sociale, affettiva e cognitiva. In tal modo garantisce la formazione dell'alunno facilitandone la potenzialità evolutiva e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. 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. Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

PARTE PRIMA

Area didattica

L'OFFERTA FORMATIVA

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, avverte la responsabilità 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 e delle possibilità degli alunni stessi. Essa, inoltre, realizza sul triplice piano pedagogico, curricolare ed organizzativo la continuità del processo educativo tra scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado. Particolare attenzione sarà rivolta agli alunni diversamente abili o vittime di svantaggi socioculturali, assicurando il pieno rispetto dei diritti, degli interessi individuati e dei bisogni formativi di ognuno.

Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche, si assumono come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riferimento agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della libertà metodologica di insegnamento.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, 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 ogni docente opera in coerenza con la programmazione delle unità di apprendimento, nel rispetto dei tempi e dei ritmi degli alunni, assicurando in tal modo, nelle ore extrascolastiche il tempo da dedicare ad attività ludiche e/o sportive o ad altre esperienze significative.

Nella relazione con gli allievi i docenti assumono atteggiamenti improntati alla salvaguardia della serenità del rapporto, evitando comportamenti che potrebbero mortificare e quindi demotivare la loro partecipazione attiva.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e l'accesso e/o pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta Formativa:**
contiene le scelte educative e organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto. Il POF viene approvato dal Collegio dei docenti, adottato dal Consiglio d'Istituto ed è consultabile sul sito web della scuola.
- **Programmazione didattico-educativa di classe:**
delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF. Viene formulata a livello di consigli d'interclasse (scuola primaria) o di consigli di classe (scuola secondaria di primo grado).

La programmazione didattico-educativa di classe, insieme a quella disciplinare, va definita entro il mese di novembre e depositata in copia digitale presso la segreteria.

- **Regolamento d'Istituto:**
comprende, in particolare, le norme relative a:
organi collegiali;
vigilanza sugli alunni;
comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
regolamento di disciplina;
uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
conservazione delle strutture e delle dotazioni;
organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.
- **Programma finanziario annuale:**
proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal Consiglio di Istituto.

- **Patto educativo di corresponsabilità':**

il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto coinvolto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola - famiglia - territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Il patto educativo di corresponsabilità è sancito mediante la condivisione del Piano dell'Offerta Formativa e del Regolamento d'Istituto.

PARTE SECONDA

Area amministrativa

La scuola, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto. Solo ai fini di un migliore servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- o celerità delle procedure;
- o informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- o cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- o flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico;
- o tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

ISCRIZIONE: Le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini d'iscrizione, che avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

RILASCIO DI DOCUMENTI: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Gli uffici di segreteria garantiscono un'apertura al pubblico in un orario che sarà debitamente pubblicizzato all'utenza sul sito della scuola. L'ufficio di segreteria assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico e la massima chiarezza nel fornire spiegazioni di sua pertinenza. L'ufficio non dà seguito a telefonate di persone che non dichiarano nome, cognome e motivo della chiamata. All'ingresso degli uffici di segreteria e direzione è presente, di norma, un collaboratore scolastico che fornisce le prime informazioni all'utenza.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola si propone come ambiente accogliente, confortevole e sicuro, atto a garantire un'adeguata permanenza agli alunni e agli operatori scolastici. La cura e l'igiene dei locali e dei servizi è affidata agli addetti esterni e ai collaboratori scolastici. Il Documento annuale per la sicurezza monitorizza strutture, spazi, arredi, laboratori, evidenziandone stato e criticità e definisce i piani di evacuazione comprensivi degli addetti alla sicurezza e al primo soccorso. In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). Il Consiglio d'Istituto può deliberare a favore della stipula di una polizza assicurativa per eventuali infortuni agli alunni e/o per responsabilità civile verso terzi.

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il territorio scolastico, si fa riferimento al D.L. n° 81 del 2008 che prevede:

Un responsabile alla sicurezza

Una valutazione dei rischi contenente:

L'individuazione dei possibili fatti dannosi

Il loro grado di probabilità

L'indice di gravità degli stessi

L'incidenza del fattore umano

Una relazione sui criteri seguiti

Un piano di misure preventive e protettive

Un piano di interventi strutturali (da richiedere al comune)

Un rappresentante della sicurezza

Un medico competente

Le previste figure di pronto intervento

Un piano di evacuazione

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo aver 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.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta, fatte salve le eventuali revisioni che si renderanno necessarie, si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.