

Carta dei servizi

Scuola Elementare Statale
"San Giovanni Bosco"

San Severo (FG)

Riferimento Normativo: D.P.C.M. 7 giugno 1995

Carta dei servizi

PREMESSA

Il nostro Istituto pubblica una serie di documenti in cui sono descritte l'organizzazione e l'offerta formativa della scuola.

La presente Carta dei servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale 1 . Essa si affianca al Piano dell'offerta formativa, al Regolamento d'istituto e al Manuale della qualità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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 in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti 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.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni 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 di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico secondo il Regolamento d'istituto.

5.3. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5. 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.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2. 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.

PARTE I – AREA DIDATTICA

7. Didattica

7.1. 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. 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 dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi.

7.6. L'attività didattica svolta è documentata sull'agenda della programmazione.

7.7 Criteri per la formazione delle sezioni e delle classi:

- classi – sezioni miste;
- classi – sezioni omogenee ed eterogenee al loro interno;
- classi – sezioni intorno a 20 (venti) unità in presenza di alunni diversamente abili;
- disponibilità ad accogliere indicazioni “non vincolanti” delle famiglie;
- gemelli e fratelli possibilmente separati;
- gli alunni che giungono in corso d’anno vanno inseriti nella classe – sezione più adatte;

7.8 Criteri relativi all’assegnazione delle classi – sezioni ai docenti:

Il Dirigente Scolastico assegna le classi ai docenti possibilmente sulla base dei seguenti criteri e tenendo conto in generale delle esigenze del Circolo e della gestione del nuovo assetto per l’anno scolastico 2009/2010:

- della continuità didattica;
- della relazione e compatibilità di team;
- dell’equilibrio delle professionalità;
- delle esigenze didattiche;
- dei motivi di opportunità;
- della turnazione dei docenti di sostegno sui casi gravi, a fine leva, previa disponibilità degli stessi;
- nella Scuola dell’Infanzia, si assegneranno le sezioni a turno antimeridiano prevalentemente rispettando la graduatoria d’Istituto.

7.9 Criteri delle competenze dei docenti a cui assegnare le funzioni strumentali:

- competenza specifica;
- esperienza didattica;
- corsi di formazione.

8. Criteri orario didattico

La commissione propone al Dirigente Scolastico l'orario settimanale di tutte le classi nonché quello dei singoli docenti. L'orario tiene conto delle esigenze didattiche e logistiche.

9. Piano dell'offerta formativa

9.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa.

9.2 Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

9.3 Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori. Il Piano è adottato dal Consiglio di istituto.

9.4 Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola .

10. Regolamento d'istituto

10.1 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di istituto.

10.2 Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

10.3 Il Regolamento d'istituto, approvato dal Consiglio d'istituto, è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- le norme riguardanti gli organi collegiali di Istituto;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- i rapporti scuola - famiglia;
- uso delle aule e degli spazi comuni;
- uso delle attrezzature;
- il piano di emergenza;
- svolgimento di viaggi d'istruzione e visite guidate;

- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe;
- disposizioni varie.

11. Programmazione e pianificazione della didattica

11.1. Le linee guida della programmazione e della pianificazione della didattica sono esposte nel Piano dell'offerta formativa.

11.2. La programmazione relativa a ciascuna classe è presentata agli utenti in occasione della prima riunione del Consiglio di classe aperta ai rappresentanti dei genitori e alunni.

11.3. I documenti di programmazione annuale, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

12. Fattori di qualità

12.1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: - trasparenza e celerità delle procedure; - riduzione dei tempi di attesa agli sportelli; completa informatizzazione dei servizi di segreteria.

13. Standard specifici delle procedure

13.1. La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- procedure di iscrizione degli alunni a vista;
- rilascio dei certificati entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- consegna a vista, a partire dal quarto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti delegati;

13.2. I documenti di valutazione non ritirati si consegnano a vista in segreteria;

- apertura al pubblico dell'ufficio di Segreteria in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio:

- precisamente dalle ore 11,00 alle ore 12,30 e si predisporrà annualmente un calendario per l'apertura pomeridiana;
 - la segreteria è aperta ai docenti nei giorni in cui gli stessi rientrano per eventuali attività didattiche o programmazioni dalle ore 15,30 alle ore 18,30;
- 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;

- contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

PARTE III – AMBIENTE

14. Condizioni ambientali della scuola

14.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. 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.

14.2. Sono disponibili presso l'ufficio di segreteria i seguenti dati relativi alle condizioni ambientali:

- numero, dimensione (superficie, cubatura) 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;
- superficie e cubatura, dotazioni e orario di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari della palestra;
- numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale d'apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche (dati reperibili in biblioteca);
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati;

- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

14.3. È disponibile presso l'ufficio di segreteria copia del documento di valutazione del rischio e copia del piano di emergenza.

PARTE IV – PRIVACY

15. Privacy e sicurezza dei dati personali

15.1. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto dlgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

15.2. Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informatici (Hardware e Software) e della rete informatica degli uffici in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati e un controllo puntuale degli accessi.

15.3. Il Documento Programmatico della Sicurezza dei dati, periodicamente aggiornato, è custodito presso l'ufficio di segreteria.

PARTE V – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

16. Gestione dei reclami e delle non conformità

16.1. L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità ha definito le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per non conforme, quel servizio o materiale che non corrisponde a uno o più requisiti.

16.2. Le non conformità riscontrate da studenti e famiglie e segnalate all'Istituto (reclami) vengono gestite dal Dirigente scolastico:

- 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 non sono presi in considerazione.
- Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta e con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite, ove possibili, indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente il capo d'Istituto presenta al Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da inserire in quella generale sull'anno scolastico.

17. Gradimento del servizio.

17.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o

confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.

DELIBERATA DAL COLLEGIO DEI DOCENTI IN DATA 10/09/2010 n.° 5

DELIBERATA DAL CONSIGLIO DI CIRCOLO IN DATA 27/09/2010 n.° 110

Il Presidente del Consiglio di Circolo

dott. Michele Prattichizzo

Il Dirigente Scolastico

dott.ssa Grazia Iantoschi