

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI I. C. “B.COLLEONI “ DI URGNANO

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che è un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della

Costituzione Italiana che l'Istituto Comprensivo "B. Colleoni" promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana.

UGUAGLIANZA

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto, nella scuola pertanto nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, 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

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile ed elabora progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. Sono promosse iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria e per gli alunni delle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti. Per i genitori vengono infatti organizzati incontri di presentazione della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado e viene consegnata copia della sintesi del POF.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

Particolare impegno poi è prestato per la soluzione delle problematiche relative al recupero degli alunni con difficoltà nell'apprendimento e degli alunni con bisogni educativi speciali. La scuola, grazie a un costante collegamento con i servizi sociali e l'Ente Locale, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola, in collaborazione con l'Ente Locale, 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 e agli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di vigilanza degli alunni.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

La famiglia 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 applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto (in caso di eccedenza di domande, si privilegia il criterio della territorialità, ossia residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, scuola frequentata da fratelli e/o sorelle)

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo; particolare attenzione è rivolta alla problematica della dispersione, intesa come mancato raggiungimento di adeguati livelli di alfabetizzazione strumentale e culturale, a garanzia dell'uguaglianza delle opportunità educative e degli esiti formativi.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

L'Istituzione, il personale e i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

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.

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

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

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 l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

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

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 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo, oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità, costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

PARTE PRIMA - AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

Continuità	Formazione delle 1 ^a classi con gruppi equilibrati tra di loro ed eterogenei al loro interno
Libri di testo	a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; b) possibilmente adozione unica in tutte le sezioni; c) accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata; d) contenimento del costo
Compiti a casa	a) Equa distribuzione dei compiti nell'arco della settimana; b) attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento; c) indicazione pratiche "su come studiare a casa".
Clima di classe	a) accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui; b) utilizzo di strategie adeguate: circle time, cooperative learning (apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); c) forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.);
Recupero e promozione delle eccellenze	a) Progettualità b) personalizzazione dei percorsi di apprendimento, calibrati sui bisogni individuali.
Coordinamento didattico	a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare; b) comuni attività progettuali.
Patto di corresponsabilità educativa	a) Assemblea di classe per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni; b) riunione bimestrale dei consigli di classe/interclasse con i rappresentanti dei genitori; c) incontri Scuola-famiglia; d) incontri con i docenti di classe per la consegna delle Schede di valutazione e) ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori

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. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; ed è consultabile sul sito web della scuola.

B) REGOLAMENTO DI ISTITUTO (in fase di definizione)

Il Regolamento 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; organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della 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. La stessa è presentata al consiglio di interclasse e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

D) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07) (in fase di definizione)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione del Patto di corresponsabilità educativa.

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 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.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto di corresponsabilità educativa.

PARTE SECONDA - SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene on-line, ma il personale è a disposizione delle famiglie per favorire l'esecuzione della procedura.

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 L. 241/90.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto

da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 14.00

il sabato dalle ore 10.00 alle 13.00

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

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.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE TERZA - CONDIZIONI AMBIENTALI

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità: igiene; sicurezza; spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
IGIENE	L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi.
SICUREZZA	<p>La Scuola</p> <p>a) garantisce la vigilanza sui minori costantemente e, in particolar modo, in caso di sciopero;</p> <p>b) stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p>c) sollecita l'Ente Locale ad attivarsi per la sicurezza interna nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</p> <p>d) sollecita l'Ente Locale ad attivarsi per la sicurezza esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale)</p> <p>e) garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p>f) dispone, in caso di emergenza, di un piano di evacuazione (periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza; inoltre in ogni plesso è stato nominato un insegnante referente per la sicurezza)</p>

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI

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

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuta a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna a effettuare un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

Il Consiglio di 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 dall'Istituto Comprensivo Statale "B.Colleoni".

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

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta