CARTA DEI SERVIZI

Scopo fondamentale della "Carta dei Servizi" è quello di fornire agli utenti ed ai genitori una visione chiara e trasparente del servizio offerto.

Il Consiglio d'Istituto ha approvato la presente Carta dei Servizi, ben consapevole che la scuola è un servizio pubblico fondamentale per la crescita umana e civile del Paese e che il rispetto dovuto agli studenti ed alle loro famiglie comincia da un'informazione completa sui servizi offerti.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei Servizi" si ispira agli articoli n° 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana che garantiscono:

- UGUAGLIANZA di trattamento nell'erogazione del servizio scolastico, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- IMPARZIALITA' intesa come obiettività ed equità dell'azione educativa, didattica, amministrativa.

- REGOLARITA' E CONTINUITA' del servizio e delle attività educative nel rispetto del Diritto allo studio. La scuola garantisce, nell'ambito delle proprie competenze, la regolarità e la continuità del servizio nei limiti indicati dal rispetto della normativa vigente sulle assemblee sindacali e sugli scioperi.
  In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:
  a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
  b) i servizi minimi essenziali di custodia e di vigilanza.

- ACCOGLIENZA di genitori ed alunni. La scuola favorisce attraverso la partecipazione democratica, prevista dalle norme sugli organi collegiali, l'interazione formativa con le famiglie e con la più vasta comunità sociale.
  Inoltre contribuisce a promuovere la continuità del processo educativo, favorendo l'inserimento, l'integrazione e il passaggio da un ordine di scuola all'altro, mediante raccordi pedagogici, curricolari ed organizzativi. I genitori sono coinvolti in attività di conoscenza delle risorse, delle strutture scolastiche e della Programmazione didattica - educativa e chiamati ad una partecipazione attiva secondo le norme sugli Organi Collegiali(D.P.R. 416/74).

- INTEGRAZIONE. Particolare attenzione sarà prestata all'accoglienza e all'inserimento-integrazione di alunni portatori di handicap, di alunni stranieri da alfabetizzare e/o sostenere, di alunni comunque in situazione di disagio.
  Le modalità organizzative e di intervento sono esplicitate nel Piano dell'Offerta Formativa e nei diversi specifici progetti.

- DIRITTO DI SCELTA. L'utente ha la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. In caso di eccedenza di domande verranno seguiti criteri oggettivi, deliberati dal Consiglio d'Istituto, per l'individuazione degli aventi diritto alla precedenza.

- OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA. La scuola tende con interventi mirati e in collaborazione con tutte le istituzioni coinvolte, a prevenire la dispersione e l'evasione scolastica. In tale ottica s'inseriscono le iniziative progettuali indicate nel P.O.F.

- PARTECIPAZIONE intesa come diritto-dovere di tutte le componenti direttamente o indirettamente coinvolte nella gestione della scuola: genitori, personale, docente e non, alunni, istituzioni (A.S.L., Comune,ecc…).
  L' Istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico.

- LIBERTA' D'INSEGNAMENTO. La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e si fonda sulla professionalità docente e sul confronto collegiale e con altri operatori.
  L'aggiornamento e la formazione costituiscono un obbligo per l'amministrazione ed un diritto-dovere per il personale scolastico.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

Il Collegio dei docenti, sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte di gestione e amministrazione definite dal Consiglio d'Istituto, elabora annualmente il Piano dell'offerta formativa che:

a) esplicita la progettazione curriculare, extracurriculare, educativa, organizzativa dell'Istituto;
b) riflette le esigenze del contesto culturale e sociale del territorio;
c) definisce il piano organizzativo, in funzione delle scelte educative e d egli obiettivi formativi;
d) regola l'uso delle risorse dell'Istituto, la pianificazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA
Redazione del POF (sintesi) entro Novembre Pubblicazione mediante affissione all'albo entro il 30 Novembre Copia depositata presso l'ufficio di Direzione Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,50 a fotocopia

Il P.O.F. è integrato da altri documenti, quali:

· La "programmazione educativa d'Istituto" elaborata e approvata dal Collegio dei Docenti, essa stabilisce le finalità dell'Istituto nei suoi aspetti pedagogici, didattici, educativi e regola le modalità per il conseguimento degli obiettivi.
· La "programmazione didattica" e il "Curricolo minimo concordato" elaborate e approvate dai docenti per area disciplinare o dal Consiglio di Interclasse, fissano, per i vari criteri o indicatori, le competenze attese per i diversi livelli.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA
Redazione entro il 30 Novembre Copia depositata presso l'ufficio di Direzione Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,50 a fotocopia

· La "programmazione educativa didattica della classe" elaborata e approvata dal Consiglio di Classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esso gli interventi operativi.
Le danno forma e sostanza elementi quali: l'analisi della situazione di partenza; la scelta degli obiettivi specifici didattici ed educativi, il complesso delle metodologie, attività, sussidi, prove di misurazione e valutazione. E' sottoposta a sistematica verifica e valutazione dei risultati per poter adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere ed è soggetta a valutazione critica al termine dell'anno scolastico (Relazione finale).
· "Piano di lavoro individuale" elaborato dal singolo docente, dove si adegua il contributo della disciplina alla realtà della classe. Anch'esso è sottoposto a sistematica verifica e valutazione dei risultati.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Redazione entro il 30 Novembre
Copia depositata nel registro dei verbali (programmazione del consiglio di classe) o presso l'ufficio di Direzione (piano di lavoro individuale del docente)
Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,50 a fotocopia

"Regolamento d'istituto" che comprende le norme relative a:

- Funzionamento degli Organi Collegiali
- Assemblee e orari scolastici
- Vigilanza alunni; regolamentazione ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uscite finalizzate a visite guidate, viaggi d'istruzione ecc.
- Tutela assicurativa
- Mensa e servizi scolastici integrativi
- Uso dei locali scolastici
- Funzionamento uffici di segreteria e direzione.

"Regolamento interno disciplinare della Sc. Media" redatto in base al decreto D.P.R. del 24/06/98 che norma lo "Statuto degli studenti e delle studentesse" e approvato dal Consiglio d'Istituto, puntualizza i comportamenti disciplinari scorretti e le modalità di sanzione.

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Redazione entro la data di inizio delle lezioni
Pubblicazione mediante affissione all'albo entro la data di inizio delle lezioni
Copia dei regolamenti e della Carta dei Servizi depositata presso l'ufficio di Direzione
Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,50 a fotocopia

AREA AMMINISTRATIVA

* La scuola garantisce l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
a) celerità nelle procedure, nei limiti delle risorse umane e strumentali disponibili;
b) trasparenza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
c) informatizzazione dei servizi di segreteria;
d) flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
I documenti di valutazione e gli attestati finali vengono consegnati ai genitori degli alunni, dal Capo d'istituto o dai docenti incaricati, in appositi giorni che sono comunicati con congruo anticipo.

* La segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 8,30 e dalle ore 11,30 alle ore 13,00
il mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 15,30
Nei periodi delle iscrizioni e della consegna degli attestati finali, l'orario dell'ufficio di Segreteria sarà potenziato e opportunamente pubblicizzato. Per i genitori che non abbiano potuto essere presenti alla consegna, i documenti resteranno disponibili presso gli uffici di Segreteria.
Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia direttamente secondo le possibilità.

* La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e il motivo della telefonata.

* Al fine di garantire una migliore trasparenza e informazione sono predisposti i seguenti spazi:
a) la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
b) organigramma degli uffici;
c) organigramma degli Organi Collegiali;
d) organico del personale docente con orario di ricevimento
e) bacheca generale d'Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente:
   - copia del Regolamento d'Istituto
   - copia della Carta dei Servizi
   - copia del P.O.F.
   Saranno inoltre esposti per il tempo necessario: leggi, circolari e ordinanze di pubblico interesse.
f) bacheca sindacale
g) bacheca degli studenti e dei genitori
Il materiale che i genitori e gli alunni presentano a scuola deve essere vistato dalla Direzione o dal responsabile di plesso.

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

* Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

L'Istituto comprende le sottoelencate scuole statali situate nei comuni di San Pietro in Casale e Galliera: una materna, quattro elementari, due medie:
1) Scuola Materna Poggetto - Via Govoni,10 - località Poggetto Tel. 051/813052
2) Scuola Elementare "De Amicis" - Via Matteotti, 156 - località S. Pietro in Casale Tel. 051/811140
3) Scuola Elementare Poggetto - Via Govoni, 32 - località Poggetto Tel. 051/813064
4) Scuola Elementare Maccaretolo - Via S. Agnese, 25 - località Maccaretolo Tel. 051/811853
5) Scuola Elementare "Mazzacurati" - Via Malaguti, 2 - località S. Venanzio di Galliera Tel. 051/812005
6) Scuola Media "Giovanni XXIII" - Via della Pace, 2 -località San Venanzio di Galliera Tel. 051/812064 Fax 051/6671093
7) Scuola Media "P. Bagnoli" - Via Massumatico, 67 - località S. Pietro in Casale - Tel. 051/811226 Fax 051/811205

Ogni scuola è circondata da un'area cortiliva delimitata da recinzione.
Nelle varie scuole sono esposte le piantine degli edifici con relativa legenda riguardante destinazione d'uso.
Ogni plesso ha predisposto un "Piano di evacuazione" che fa parte del Progetto sicurezza, in questa ottica si effettuano prove di evacuazione come da normativa vigente.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami devono essere rivolti al Dirigente Scolastico, o tramite il responsabile amministrativo, o il responsabile di plesso o il singolo docente e si possono esprimere in forma orale o scritta; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; anche quelli orali o telefonici dovranno essere sottoscritti. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico si attiverà prendendo in considerazione il reclamo e le cause che l'hanno prodotto, informando gli interessati e cercando le possibili risposte risolutive.

Risponderà al reclamante in forma scritta non oltre quindici giorni dall'inoltro.

Se il reclamo non è di competenza del Dirigente Scolastico, vengono fornite al reclamante le indicazioni circa il corretto destinatario.

Il Capo d'Istituto curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio d'istituto.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili al miglioramento del servizio organizzativo, didattico, amministrativo, sarà effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli insegnanti e agli alunni, ai genitori, e al personale. Tali questionari sono anonimi, prevedono più risposte e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il Ministero della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

Il presente documento è stato elaborato da apposite commissioni miste formate da genitori, personale docente e A.T.A.

Ottenuto il parere favorevole dei Collegi dei Docenti, la presente Carta è stata approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 9 febbraio 2001.