



Prot. n. 6669/A22a

Cellino San Marco, 13 ottobre 2016

ALL'ALBO PRETORIO ONLINE
IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
(servizi erogati → carta dei servizi e standard di qualità)

IL CONSIGLIO D'ISTITUTO

VISTO l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995;

VISTA la direttiva 27 gennaio 1994 del presidente del Consiglio dei Ministri pubblicata sulla G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994;

VISTO il parere del Collegio dei Docenti nel verbale del 29 settembre 2016;

con delibera n. 50 del 3 ottobre 2016

ADOTTA LA SEGUENTE

CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La CARTA DEI SERVIZI dell'Istituto comprensivo "A. Manzoni – D. Alighieri" di Cellino San Marco si fonda sui seguenti articoli della Costituzione:

art. 3 "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali";

art. 33 : "L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento";

art. 34 : "La scuola è aperta a tutti".

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto nessuna discriminazione viene operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle Istituzioni collegate alla scuola.

In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative.

La proclamazione di sciopero sarà esposta all'albo e le famiglie saranno avvisate almeno 5 giorni prima per tutelare i minori.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni (e genitori) della classe prima.

Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione di alunni in situazioni di disabilità, di svantaggio e stranieri. In particolare modo saranno attuati progetti di accoglienza per alunni e genitori della classe prima.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

E' garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse come da normativa vigente.

La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia, e poi con le altre agenzie educative del territorio.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti ed il Comitato dei genitori.

L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

L'Istituto, per promuovere la partecipazione favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale.

Il servizio svolto da tutto il personale della scuola risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

6. DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. Lgs. 196/2003.

7. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

FATTORI DI QUALITA' DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali

	· promozione dello "star bene"
	· adeguatezza dei compiti per casa

Individualizzazione e personalizzazione dell'insegnamento	· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	· attività di recupero
	· azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni

Continuità educativa	· passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
	· coordinamento degli insegnanti

	· illustrazione della programmazione didattica
Informazione	· illustrazione dei criteri di valutazione
	· accesso ai documenti amministrativi

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e in proporzione alle risorse messe a disposizione dalle Istituzioni dello stato e dalle associazioni locali, è responsabile della qualità delle attività educative. Essa 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.

CONTINUITA'

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola.

COMPITI A CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

RISPETTO PER L'ALUNNO

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di

comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Allievo ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none">· avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;· conoscere le attività svolte per raggiungerli;· impegnarsi per perseguirli.
Il Docente ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none">· comunicare la propria offerta formativa;· motivare il proprio intervento didattico;· esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.
Il Genitore ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none">· conoscere il Piano Triennale dell'offerta formativa;· esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;· partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte;· sostenere il figlio nel percorso scolastico.

L'Istituto comprensivo di Cellino San Marco predispone i seguenti strumenti di programmazione:

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed approvato dal Consiglio di Istituto. Copia integrale del P.T.O.F. è a disposizione sulla home page del sito web d'Istituto www.icmanzonialighieri.gov.it.

Il P.T.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto che include il Regolamento di disciplina, dal Regolamento per l'assegnazione dei docenti alle classi, dal Regolamento per la formazione delle classi, dal Regolamento per i corsi di strumento musicale, dal Regolamento del Consiglio d'Istituto, dal Regolamento del Collegio dei docenti, dal Regolamento per l'acquisizione in economia di lavori, servizi e forniture.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che le scuole intendono perseguire..

La programmazione educativa viene redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nei Consigli di classe, di interclasse e di intersezione.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe almeno due volte l'anno;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- pubblicazione sul sito Web d'Istituto.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel Piano Annuale delle attività deliberato dal Collegio dei Docenti.

Le modalità per la consegna delle schede devono impegnare tutti i docenti contitolari in ogni classe, con modalità concordate in modo da garantire l'incontro con tutti i genitori delle classi interessate.

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none">· celerità nelle procedure;· disponibilità e gentilezza;
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">· rispetto della Legge 241/1990;· rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;

ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

La distribuzione dei moduli di iscrizione per la sola scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

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.

INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Sul sito web della scuola vengono affissi:

- composizione degli organi collegiali e delle commissioni di lavoro.
- comunicazioni per i docenti;
- comunicazioni per il personale ATA;
- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni per i genitori;
- comunicazioni per gli alunni;
- libri di testo;
- regolamenti;
- modulistica;
- richieste e segnalazioni;
- codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- codice disciplinare;
- PTOF;
- Piano di miglioramento;
- graduatorie d'istituto

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Strutturali	<ul style="list-style-type: none">· dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo· funzionalità di tutti gli ambienti· ambienti accoglienti e piacevoli· mancanza di barriere architettoniche
Arredamento	<ul style="list-style-type: none">· adatto all'età degli alunni· funzionale e accogliente
Pulizia	<ul style="list-style-type: none">· pulizia ed igiene in tutti gli ambienti· responsabilizzazione alunni
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">· elaborazione documento valutazione dei rischi· elaborazione piano di evacuazione

CONDIZIONI DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

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

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole dell'infanzia e primaria, deve adoperarsi 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 interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

Il dirigente scolastico
F.to Antonio DE BLASI