

ISTITUTO COMPRENSIVO SAVONA III

Via Machiavelli, 4 17100 SAVONA - Tel. 019800574 – Fax 01983105082
e-mail: svic814001@istruzione.it – e-mail pec: svic814001@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

ai sensi del D.P.C.M. 7 giugno 1995

INTRODUZIONE

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Savona III - di seguito sinteticamente indicato come *Scuola* - ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che richiedono la parità deve assicurare ed esse la piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per la abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi, nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34: La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Il personale docente e non docente eroga il servizio scolastico secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, diversamente abili, con DSA, ospedalizzati o in situazione di svantaggio e relative alla dispersione scolastica.

- 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 Le famiglie degli alunni hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La scuola si impegna ad accogliere le richieste nei limiti della capienza obiettiva di ogni sede scolastica. In caso di eccedenza di domande, considerato il criterio della territorialità, il Consiglio d'Istituto fissa i criteri per effettuare le ammissioni.
- 4.2 L'obbligo scolastico, e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica ricercando una collaborazione funzionale e organica con tutte le Istituzioni interessate.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 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 d'intesa con gli Enti locali 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 del servizio scolastico. Il Consiglio di Istituto definisce criteri e modalità di utilizzo e prende in esame le richieste.
- 5.3 La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.
- 5.4 L'attività scolastica è basata su criteri di efficienza e di flessibilità, sia per quanto riguarda l'organizzazione dei servizi amministrativi, sia per quanto riguarda l'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 tramite la progettazione di percorsi di insegnamento-apprendimento la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, alla costruzione delle sue conoscenze, allo sviluppo della socialità e del senso di responsabilità nel raggiungimento delle finalità e delle competenze previsti dalle Indicazioni nazionali
- 6.2 Nell'ambito delle linee definite dall'Amministrazione scolastica e considerati i bisogni formativi specifici evidenziati dal personale, al fine di promuovere la qualificazione delle diverse professionalità, l'Istituto organizzerà iniziative di aggiornamento autonome o in collaborazione con Enti e reti di scuole.

PARTE PRIMA

7. AREA EDUCATIVO - DIDATTICA

- 7.1 La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e degli enti, è responsabile della qualità del servizio scolastico e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità istituzionali e del POF d'Istituto.
- 7.2 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.
- 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. Adotta, 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.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano scelte concordi ed equilibrate in coerenza con la programmazione didattica tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed assicurare loro il tempo per coltivare personali interessi.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti si impegnano a realizzare un clima di accoglienza tesa alla costruzione di relazioni positive e mature improntate al rispetto delle esigenze e dei compiti di ciascuno ed al senso di responsabilità.
- 7.4 La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a - Regolamento di Istituto e Regolamento di Disciplina

Il Regolamento di Istituto comprende:

- le modalità di funzionamento degli Organi Collegiali
- le norme di convivenza all'interno della Scuola per gli alunni e per il personale
- i criteri di funzionamento delle attività scolastiche
- le disposizioni per l'accesso e l'uso dei locali, la conservazione delle strutture e delle dotazioni
- il Regolamento di disciplina

Il Regolamento di disciplina, adottato a norma dell'art. 4 del D.P.R. 249/98 recante lo "Statuto delle studentesse e degli studenti" come modificato dal D.P.R. 21.11.2007 n. 235, indica:

- le mancanze disciplinari;
- le tipologie di interventi correttivi;
- le persone, gli organismi e le procedure per comminare le sanzioni;
- gli organi di tutela.

Redazione e approvazione a cura del Consiglio di Istituto in carica.

Pubblicizzazione mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito dell'Istituto.

Copia depositata presso la Segreteria.

b - Piano dell' Offerta Formativa (P.O.F.)

Il Piano dell' Offerta Formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della Scuola, elaborato dal Collegio dei docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto ai sensi dell'art.3 del D.P.R. n. 275/99. Esplicita la progettazione che l'istituto adotta nell'ambito dell'autonomia, in coerenza con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette altresì le esigenze culturali e sociali del territorio.

Redazione/aggiornamento entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.
Pubblicizzazione mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito dell'Istituto.
Copia depositata presso la Segreteria.

c - Programmazione didattica e curricolo verticale

Il curricolo verticale, in fase di elaborazione in questo Istituto, progetta i percorsi formativi correlati alle finalità ed ai traguardi delle Indicazioni; armonizza l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individuando percorsi condivisi e strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la valutazione ed autoregolazione dei percorsi didattici, con attenzione per l'accoglienza, la continuità, l'orientamento, gli interventi di sostegno e di personalizzazione.

La programmazione didattica elaborata dai team docenti e dai Consigli di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Redazione entro il mese di novembre di ciascun anno scolastico
Pubblicizzazione mediante: assemblee di classe/sezione con i genitori, consigli di intersezione, interclasse, classe.
Copia depositata presso la Presidenza.

d-Patto Educativo di Corresponsabilità

Illustra i reciproci impegni tra scuola, alunni e famiglie.

PARTE SECONDA

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La Scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- ragionevoli tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

- 8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione (scuola dell'infanzia; percorsi di formazione professionale) e l'assistenza per l'iscrizione online (scuola primaria e secondaria) è effettuata presso l'ufficio di segreteria nei giorni previsti, con adeguata pubblicizzazione e con potenziamento degli orari di apertura al pubblico in base alla necessità e alla disponibilità.
- 8.3 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.
- 8.4 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dagli insegnanti delegati dal Capo d'Istituto, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre dieci giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.
- 8.5 Per quanto riguarda le modalità di accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90. Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi.
- 8.6 Gli uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, 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, considerando le proposte dell'Assemblea del Personale ATA e le esigenze di servizio.
L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico.
- 8.7 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.
- 8.8 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.
- 8.9 L'informazione al pubblico viene assicurata secondo le seguenti modalità:
- pubblicazione sul sito
 - albi scolastici in tutti i plessi dell'istituto, per le comunicazioni all'utenza ed al personale da parte dell'ufficio;
- In particolare sono predisposti:
- tabella orario dei dipendenti (docenti, personale ATA), consultabile presso l'ufficio di segreteria
 - organigramma uffici
 - organigramma organi collegiali
 - organico del personale Docente – ATA
- Sono inoltre resi disponibili spazi per:
- bacheca sindacale
 - bacheca genitori.
- 8.10 Presso l'ingresso e gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, con particolare attenzione alla chiarezza della comunicazione ed alla cortesia.
- 8.11 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 8.12 Il regolamento di istituto è affisso all'albo dei plessi e pubblicato sul sito.

PARTE TERZA

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, 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 deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2 La scuola predispone - a norma delle disposizioni di legge - i seguenti documenti:

- Documento di valutazione dei rischi (DVR)

Descrive le attività, le persone coinvolte, gli ambienti, le possibili cause dei rischi, i criteri adottati per la valutazione degli stessi e il programma di attuazione delle misure di prevenzione/protezione.

- Piano di emergenza per ciascun plesso

La scuola si impegna, inoltre, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna nell'ambito delle pertinenze scolastiche.

PARTE QUARTA

10. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e via e-mail devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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

Il capo di istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, 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 capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

A fine anno scolastico il Capo di Istituto relaziona al Consiglio sui reclami presentati e sui provvedimenti adottati.

11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Allo scopo di monitorare la funzionalità del servizio scolastico, la scuola predispone specifiche rilevazioni interne ed esterne.

I questionari, volti a valutare gli aspetti organizzativi dell'attività didattica e dei servizi amministrativi, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte mirate al miglioramento del servizio. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.