

CARTA DEI SERVIZI

Istituto Comprensivo Ruffano

La Carta dei Servizi costituisce il documento con il quale la Scuola, ente erogatore di un servizio pubblico, rende trasparente il proprio servizio nei confronti dell'utente.

Nella Carta dei Servizi sono resi noti:

- i principi fondamentali ai quali quest'istituzione scolastica ispirerà la propria attività;
- i fattori di qualità, ossia quelle caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le attività proposte;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte.

Riferimenti normativi

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 - Procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 - Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'art. 2 della legge n. 421 del 23 ottobre 1992;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge n. 20 del 14 aprile 1994 - Valutazione e monitoraggio;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 - Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 - Individuazione settori pubblici nei quali è riconosciuta l'urgenza dell'emanazione di Carte dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici";
- Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 - Norme sulla semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa, sulla qualità dei servizi pubblici, sul controllo interno della P.A.;
- Direttiva del Ministero della Pubblica Istruzione n. 254 del 21 luglio 1995 trasmessa con C.M. n. 255 del 21 luglio 1995 recante lo schema di riferimento della Carta dei servizi scolastici;
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge n. 59 del 15 marzo 1997;
- C.C.L.N.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte d'ispirazione gli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana.

Essa si ispira altresì alle Dichiarazioni Internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, al fine di promuovere la comprensione e la cooperazione con gli altri popoli.

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. Ciò nel superamento dei particolarismi e dei punti di vista egocentrici e soggettivi, secondo quanto richiamato dal primo comma dell'art. 3 della Costituzione. La prospettiva dell'apertura delle frontiere europee e gli impegni assunti dall'Italia nella carta dell'ONU caratterizzano i cittadini di questo paese come cittadini dell'Europa e del mondo, impegnati a livello universale nel superamento delle divisioni culturali, sociali e delle forme di sfruttamento oggi purtroppo ampiamente diffuse.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

La formazione delle classi si ispira ai seguenti criteri:

- a. acquisizione d'informazioni tra gradi di scuola tramite compilazione di griglie di osservazione e colloqui;
- b. equilibrio numerico maschi-femmine;
- c. eterogeneità dei livelli;
- d. salvaguardia dei gruppi di alunni "che funzionano", ritenuti necessari per motivi affettivo-relazionali, in considerazione del fatto che gli alunni non sono isolabili dal contesto.

2.2 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.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali, il Dirigente Scolastico informa le famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione garantendo, comunque, i servizi minimi di custodia e vigilanza o comunica con preavviso alle famiglie la sospensione del servizio.

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. Cura, altresì, la soluzione delle problematiche relative agli studenti extracomunitari, agli stranieri, a quelli in situazione di handicap.

Pertanto la Scuola promuove l'accoglienza di genitori e alunni attraverso:

- presentazione dei diversi ordini di scuola e consegna POF nel periodo dicembre-gennaio ai genitori degli alunni che si dovranno iscrivere alle prime classi;

- assemblea all'inizio dell'anno scolastico per definire obiettivi e scelte educative;
- colloqui individuali per comunicare, di ogni alunno, le potenzialità e le eventuali debolezze, i risultati conseguiti e gli interventi da attuare in collaborazione con le famiglie;
- consegna dei documenti di valutazione alla fine di ogni quadrimestre;
- partecipazione dei rappresentanti dei genitori eletti alle riunioni degli organi collegiali;
- iniziative per far conoscere agli alunni delle prime classi le strutture, le forme organizzative, il Regolamento d'Istituto;
- collaborazione tra gli insegnanti dei diversi ordini per la realizzazione di progetti per gli alunni delle classi-ponte;
- inserimento graduale ed integrazione di alunni stranieri nella classe individuata per la frequenza attraverso metodi e strategie che facilitino la comunicazione tra pari;
- recupero delle esperienze-contenuti della cultura di appartenenza da inserire nei curricula;
- inserimento di alunni in situazione di handicap attraverso la condivisione delle strategie di apprendimento fra docenti di classe e docente di sostegno;
- socializzazione effettiva attraverso dinamiche relazionali che facilitino i rapporti nel gruppo classe

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

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLATICO E FREQUENZA

Per assicurare agli alunni il reale conseguimento delle finalità dell'istruzione obbligatoria, è necessario il rispetto e l'andar oltre il dettato dell'art. 34 della Costituzione che afferma "La Scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita". Oggi si attribuisce forte risalto al concetto di diritto allo studio, che pone in tutta evidenza il soggetto come portatore attivo di un diritto e non come termine passivo di un obbligo imposto. Ciò riconosce all'alunno un ruolo di debitore creditore d'istruzione nei confronti dello Stato. Dal canto suo, lo Stato si assume i due momenti giuridici: quello del dovere, come corrispettivo del diritto allo studio del cittadino e quello del diritto, come corrispettivo del dovere degli scolari di frequentare la Scuola, poiché al ragazzo non è riconosciuta la libertà di non apprendere in quanto questo limiterebbe, di fatto, la sua reale possibilità di libertà.

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 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La frequenza è regolarmente controllata.

Il Regolamento d'Istituto prevede la giustificazione delle assenze entro 3 giorni dal rientro e l'esibizione del certificato medico per assenze superiori a 5 giorni.

In caso di assenze frequenti e di ritardi non giustificati il Dirigente Scolastico provvederà a darne comunicazione alla famiglia.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Nello svolgimento dei suoi compiti la Scuola deve favorire quanto più possibile un'interazione positiva con la famiglia quale sede primaria dell'educazione del ragazzo, nel rispetto dell'art. 30 della Costituzione, che detta "È dovere diritto dei genitori mantenere, istruire e educare i figli".

Famiglia e Scuola sono due realtà sociali di prima grandezza, di fondamentale importanza, destinate ad integrarsi per non depotenziare pericolosamente la loro efficacia educativa.

Dall'incontro di queste due realtà, dal confronto delle rispettive idee ed esigenze possono sortire un arricchimento ed un insieme di indicazioni ed orientamenti operativi preziosi in funzione del figlio/alunno.

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.

La Scuola deve, altresì, valorizzare le risorse culturali, ambientali e strumentali offerte dal territorio e dalle strutture in esso operanti.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità la Scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con le 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

Rimane fondamentale assicurare la libertà d'insegnamento come riconoscimento della pluralità dei punti di vista, delle personalità e delle procedure, secondo quanto affermato dall'art. 33 della costituzione che recita "Arte e scienze sono libere e libero ne è l'insegnamento", articolo ribadito dalla legge delega 477/1974 e dalla legge di riforma della scuola n.53 del 2003.

6.1 La progettazione delle attività educative e didattiche viene definita tenendo conto degli obiettivi formativi delle Indicazioni Nazionali e del POF., nel rispetto della libertà d'insegnamento di ciascun docente.

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. Il Piano annuale per la formazione in servizio del personale, formulato coerentemente con gli obiettivi contenuti nel P.O.F., viene presentato per la condivisione e l'approvazione al Collegio dei Docenti.

PARTE I

7. AREA 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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

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 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 indicazioni dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica, i docenti, nella Scuola dell'obbligo, devono adottare, 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, il docente opera in coerenza con i curricoli, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso alla reciproca conoscenza.

Il rapporto docenti/alunni/famiglia è regolato dal Contratto Formativo.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita o partecipata, dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge gli organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Pertanto l'allievo deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum;
- Il percorso e le fasi per raggiungerli;
- La situazione e la valutazione del suo curriculum in itinere.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico e educativo;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte in seno al Consiglio di Classe/Interclasse/Sezione tramite rappresentanti da loro eletti ovvero nelle assemblee di classe;
- collaborare nelle attività partecipando nell'ambito delle proprie competenze.

Docenti, alunni e genitori sono impegnati nella compilazione del Portfolio delle competenze individuali che registra le fasi del percorso formativo dell'alunno.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti allegati alla Carta dei Servizi e della quale fanno parte integrante:

- REGOLAMENTO D'ISTITUTO
- P.O.F
- REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

- Pubblicizzazione mediante affissione all'albo dei plessi della Scuola entro novembre;
- Copia depositata presso l'ufficio di segreteria dell'Istituto Comprensivo;
- Duplicazione presso la Segreteria;

Una versione sintetica del POF viene distribuita alle famiglie degli alunni all'iscrizione.

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

UFFICIO DI SEGRETERIA

Orario di apertura al pubblico:

Mattino: dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Pomeriggio: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

8.1 La Scuola individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone, altresì, l'osservanza ed il rispetto, i seguenti FATTORI DI QUALITÀ dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. tempi di attesa agli sportelli;
4. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard prefissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La segreteria garantisce il celere svolgimento delle procedure di iscrizione.

8.5 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.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo dalla pubblicazione dei risultati finali.

8.7 Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro una settimana dal termine delle operazioni di scrutinio.

8.8 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 d'Istituto delibera in merito sulla base dei bisogni dell'utenza.

L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi e, nei casi di necessità, anche direttamente.

8.9 La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo che la risposta comprende il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- organigramma degli Uffici;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.
- albo di Istituto.

Sono resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

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

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

8.13 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

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.

La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (famiglia, Ente Locale) al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

9.2 La Scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione, dotazione, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo di aule speciali, di palestre, atri, locali di servizio, biblioteche.
- Numero dei servizi igienici.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e no.
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.3 I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In presenza di disservizi o di atti o di comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente CARTA gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

10.1 Procedura dei reclami

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della Scuola, 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 altrimenti non validi.

Il Capo d'Istituto risponde in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.2 Valutazione del servizio

Per verificare il funzionamento del servizio e per elevare il livello qualitativo, vengono offerte rilevazioni periodiche riguardanti aspetti organizzativi, didattici e amministrativi con la possibilità di formulare suggerimenti e proposte.

La verifica della qualità dei diversi aspetti del servizio stesso tiene conto dei seguenti fattori di qualità:

- Soddisfacimento delle attese dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- Efficacia dell'attività di orientamento;
- Tasso di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, biblioteche;
- Efficienza della rete informativa interna ed esterna;
- Livello di soddisfacimento delle attività di aggiornamento del personale;
- Capacità di piena utilizzazione delle risorse finanziarie;
- Concessione di finanziamenti alla scuola sulla base di progetti specifici.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipende oltre che dai comportamenti delle varie componenti interne della Scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della Scuola - secondo quanto prevede la legge- da parte dei seguenti enti:

- **Comune:** manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi di mensa, trasporto, ...;
- **A.S.L.:** assegnazione di personale addetto all'assistenza, certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza ai docenti, predisposizione servizi riabilitativi, ...;
- **CSA:** nomine del personale, assegnazione di personale specializzato (sostegno), supporto all'autonomia delle istituzioni scolastiche, ...;
- **Ministero:** assegnazione di fondi alla Scuola per le attività di formazione e per gli acquisti, programmazione dei vari adempimenti (es.: trasferimenti del personale, autorizzazioni ad effettuare nomine ...) per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico.

I contenuti di questa CARTA non sono definitivi e immutabili; essi verranno periodicamente verificati e aggiornati, per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La presente CARTA è stata approvata dal Consiglio d'Istituto, su parere conforme del Collegio dei docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico-didattici.

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. Essa viene pubblicizzata all'interno della Scuola e presso gli utenti e le istituzioni pubbliche interessate mediante assemblee e affissione all'albo.

La copia è depositata presso la Dirigenza dell'Istituto.

La duplicazione può avvenire c/o la segreteria.