

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

L'Istituto Comprensivo "U. Postiglione" di Raiano, costituito da Scuole Materne, Scuole Elementari e Scuola Media, ha assunto l'attuale configurazione nell'anno scolastico 1997/98, aggregando la Scuola Media di Raiano ed i plessi di Roccacasale, Vittorito, Prezza e Corfinio.

ART. 1 La presente Carta dei servizi integra quella elaborata nell'a.s. 95/96 e rappresenta il documento specifico della nuova Istituzione scolastica.

L'Istituto Comprensivo di Raiano si richiama agli art. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana e riconosce come principi inderogabili nell'erogazione del servizio scolastico:

- l'uguaglianza e l'imparzialità
- la regolarità e la continuità del servizio
- l'accoglienza e l'integrazione,
- il diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza
- la partecipazione, l'efficienza e la trasparenza
- la libertà d'insegnamento e l'aggiornamento

La scuola garantisce l'attuazione e l'osservanza dei principi sopra elencati, assumendosi l'impegno di perseguire obiettivi di qualità con il coinvolgimento di tutti gli operatori scolastici.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 2 Uguaglianza e imparzialità.

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna forma di discriminazione viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

In particolare, sono garantite pari opportunità ai soggetti svantaggiati, con la stipulazione di convenzioni e accordi programma con ASL, Amministrazione comunale, Comunità montana, servizi assistenziali e associazioni di volontariato operanti sul territorio.

ART. 3 Regolarità e continuità del servizio.

La scuola garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività didattiche anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge.

Tutti gli operatori scolastici assicurano la presenza attiva e la vigilanza in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni svolte. Sarà favorita con proposte operative (assemblee di sezione, di interclasse, di classe e d'Istituto) la partecipazione dei genitori alle problematiche della vita scolastica.

ART. 4 Accoglienza e integrazione.

La scuola si impegna, mediante l'adozione di azioni comuni, a garantire l'accoglienza degli alunni e dei genitori. A tale scopo sono predisposte modalità organizzative che consentono di soddisfare le richieste dell'utenza.

In particolare, sono assicurate:

- a) la conoscenza delle strutture, dei servizi e dell'organizzazione scolastica;
- b) le procedure, gli strumenti e le iniziative attivate per le modalità di informazione e di comunicazione con gli utenti;
- c) la consegna a richiesta, previo rimborso del costo di duplicazione, di copia del POF, della Carta dei servizi, del Regolamento d'Istituto
- d) la programmazione, entro il primo mese dall'inizio delle lezioni, di incontri tra i genitori degli alunni, nuovi iscritti, e i docenti, con particolare riguardo alla fase d'ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

ART. 5 Diritto di scelta-obbligo scolastico e frequenza.

Al genitore è riconosciuto il diritto di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La scuola si impegna a controllare l'adempimento dell'obbligo scolastico tramite verifiche incrociate dei docenti delle classi-ponte, assicura interventi educativi diretti a prevenire fenomeni di abbandono e dispersione scolastica. La continuità della frequenza è sostenuta attraverso un'azione comune con le famiglie e attraverso strategie educative concordate dagli insegnanti in seno ai consigli di classe-interclasse.

ART. 6 Partecipazione, efficienza e trasparenza.

Per favorire la più ampia partecipazione, anche nell'ambito degli organi collegiali, l'Istituto assicura un' corretta informazione circa le modalità di erogazione del servizio, tramite appositi avvisi e comunicazioni chiare e facilmente leggibili.

L'utente ha diritto di accesso ai documenti secondo le procedure previste dalla L. 241/90. Verranno pertanto garantiti:

- a) la semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione;
- b) una bacheca generale d'Istituto ove verranno mantenuti affissi una copia del Regolamento d'Istituto, della Carta dei Servizi, il POF e l'organigramma d'Istituto;
- c) affissione per almeno dieci giorni degli atti del Consiglio d'Istituto;
- d) una bacheca del personale A.T.A. contenente il piano organizzativo dei servizi amministrativi;
- d) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- e) una bacheca della Sicurezza contenente tutte le informazioni utili e necessarie per l'adozione di misure idonee di prevenzione e di tutela della salute;
- f) una indagine conoscitiva dei bisogni per un miglioramento dei rapporti con l'utenza.

ART. 7 Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.

La libertà d'insegnamento trova la sua esplicazione nella responsabilità e nella consapevolezza delle scelte educative di ciascun docente.

L'Istituto promuove iniziative di aggiornamento del personale anche mediante accordi in rete, al fine di potenziare le competenze individuali e migliorare la qualità delle prestazioni.

PARTE PRIMA

Area Educativo- Didattica

Fattori di qualità

- innovazione metodologica e didattica;
- accoglienza alunni con particolare attenzione alle modalità di relazione personale;
- tutoring ed integrazione alunni;
- interazione comunicativa
- flessibilità organizzativa.

ART. 8

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione delle famiglie, nel rispetto delle funzioni degli organi collegiali di indirizzo e di gestione, si impegna a promuovere il successo formativo di ciascun alunno, operando scelte didattico-organizzative rispondenti ai bisogni del contesto socio-culturale di riferimento. Al fine di garantire un percorso formativo unitario, vengono programmati appositi incontri tra gli insegnanti delle classi- ponte, in modo da facilitare il passaggio da un ordine di scuola all'altro. Si costituiscono commissioni di lavoro tra i docenti di scuola materna, elementare e media per favorire una concreta azione di raccordo pedagogico, organizzativo e curricolare.

- La scuola garantisce annualmente l'elaborazione, l'attuazione e la pubblicizzazione della programmazione educativa e didattica e del POF integrato dal Regolamento d'Istituto.

In particolare, si impegna a valorizzare le risorse individuali con interventi di recupero, di sostegno e di orientamento.

- Il collegio dei docenti, responsabile della qualità delle attività educative e didattiche, si riunisce anche per commissioni e/o gruppi di ricerca, con il coordinamento dei docenti delle funzioni-obiettivo. L'articolazione del collegio in gruppi di lavoro è finalizzata a promuovere un raccordo organizzativo e relazionale tra i docenti dei tre ordini di scuola.

.- 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 tenuto conto delle esigenze dell'utenza.

ART. 9 Funzioni obiettivo, dipartimenti, commissioni e gruppi di lavoro.

Gli insegnanti delegati a far parte di tali organismi, con il coordinamento del Dirigente scolastico, si impegnano a:

- a) elaborare, integrare e revisionare il POF;
- b) predisporre sistemi di monitoraggio sull'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;

- c) curare la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale, con iniziative di collaborazione con gli Enti Locali, associazioni ed agenzie educative per l'arricchimento dell'offerta formativa.
- d) facilitare la comunicazione e l'informazione sul lavoro preparatorio svolto, in modo da rendere più funzionali gli incontri formali in seno al Collegio-docenti.
- e) favorire con specifiche iniziative la continuità educativa fra i tre ordini di scuola, in modo da garantire a ciascun alunno un percorso formativo unitario che valorizzi le competenze già acquisite e riconosca la specificità della scuola materna, della scuola elementare e della scuola media;
- f) curare e migliorare sempre i rapporti interpersonali per creare un clima sereno e positivo;
- g) diffondere strategie didattiche basate sull'uso della gratificazione più che sulla penalizzazione, riconoscere, rispettare e realizzare le specificità individuali, ponendo particolare attenzione al momento evolutivo e ai bisogni affettivi e relazionali connessi. Nel rapporto con gli allievi, soprattutto con i più piccoli, i docenti adottano modalità relazionali rassicuranti, allo scopo di favorire il benessere psico-fisico dell'alunno.

ART. 10

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola.

Tra tutte le componenti che operano nella scuola si instaura un contratto formativo che costituisce un diritto-dovere da realizzare nell'ambito degli obiettivi educativi definiti e comuni ai tre ordini di scuola.

I docenti si impegnano pertanto a:

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

Gli allievi vengono motivati a conoscere e comprendere:

- gli obiettivi didattici e formativi del curriculum;
- i percorsi per raggiungerli;
- le fasi di realizzazione.

Ai genitori si richiede di:

- conoscere il piano dell'offerta formativa;
- esprimere pareri e avanzare proposte;
- collaborare nelle attività;

PARTE SECONDA

Area amministrativa

Fattori di qualità:

- cortesìa verso l'utente
- disponibilità verso l'utente
- adozioni di nuovi modelli organizzativi
- credibilità.

ART. 11

La scuola garantisce procedure amministrative celeri, trasparenti, efficaci e piena disponibilità per un servizio di informazione e documentazione.

Informazioni agli utenti

- L'orario di servizio degli Uffici amministrativi, del personale A.T.A, verrà articolato in rapporto alle esigenze dell'utenza, tenuto conto anche della disponibilità della dotazione organica;
- L'organigramma degli uffici di segreteria, del personale A.T.A., degli organi collegiali, è affisso all'albo d'Istituto.
- L'ufficio di Direzione riceve il pubblico sia per appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- Tutti gli operatori scolastici disporranno di un cartellino identificativo, da tenere ben in vista.
- L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto ,il proprio nome e la qualifica che ricopre. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

Procedure amministrative e tempi

- Rilascio certificati: le richieste possono essere inoltrate durante il normale orario di servizio; alle stesse si darà seguito entro 5 giorni per i certificati di servizio, entro 2 giorni per i certificati d'iscrizione e frequenza.
- Rilascio documenti: gli attestati e i documenti sostitutivi del titolo di studio sono consegnati a vista, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati entro cinque giorni del termine delle operazioni di scrutinio.
- Procedure contabili: tutte le procedure contabili verranno espletate secondo le modalità ed i tempi previsti dalla normativa vigente in materia e in conformità alle disposizioni contenute nel nuovo Regolamento contabile di cui al D. I. n. 44 dell' 1/02/2001.

PARTE TERZA

ART. 12 Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro

In conformità alle disposizioni contenute nel D.L.vo n. 626/94 e nel D.L.vo n. 242/96, vengono assicurati gli adempimenti in materia di sicurezza per quanto di competenza del Dirigente Scolastico con il supporto degli addetti al S.P.P. e del R.L.S.

- Sono garantite iniziative di informazione e formazione di tutto il personale in materia di sicurezza.

- Sono programmate attività educativo-didattiche specifiche per gli alunni dei tre ordini di scuola per promuovere l'educazione alla sicurezza, anche con il coinvolgimento delle famiglie.

- E' garantita la predisposizione del Documento di valutazione del rischio con l'adozione di misure di prevenzione, di gestione dell'emergenza secondo le istruzioni e le disposizioni contenute nel Piano di evacuazione e nei documenti del Progetto sulla sicurezza (Progetto S.O.S.)

PARTE QUARTA

ART. 13 Procedura dei reclami

a) I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere sottoscritti successivamente.

b) I reclami anonimi, se non ben circostanziati, non vengono presi in considerazione.

c) Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni utile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

d) Il Dirigente Scolastico presenta al Consiglio d'Istituto una relazione su eventuali reclami e soluzioni adottate;

e) I reclami saranno utili indicatori di riferimento per verificare i punti di debolezza dei servizi erogati.

ART. 14 Valutazione del servizio:

Allo scopo di effettuare un'azione valutativa attenta dei servizi scolastici, sono predisposti questionari opportunamente tarati, ai genitori, agli alunni, al personale docente e non docente in relazione agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, con la possibilità per gli utenti di formulare proposte.

ART. 15 La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi ed avrà come finalità la rilevazione dei punti di forza e di debolezza dei servizi erogati per apportare revisioni, integrazioni e/o adeguamenti.

I docenti responsabili delle funzioni obiettivo, insieme con i gruppi di lavoro potranno elaborare specifici indicatori di qualità da sottoporre all'esame e all'approvazione degli organi collegiali competenti.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

ART. 16 La Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio d'Istituto, è sottoposta alla consultazione di tutti gli operatori scolastici per eventuali proposte di revisione e o integrazioni.

ART. 17 Una volta approvata, la presente Carta dei Servizi e le norme in essa contenute sono vincolanti per tutte le componenti scolastiche ed utenti, fino a nuove disposizioni o norme di legge o a successivi provvedimenti del Consiglio d'istituto.