



Istituto Comprensivo Statale Maida

Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di I Grado con Indirizzo Musicale
Sedi di Maida, Vena di Maida, Jacurso, San Pietro a Maida
Via O. De Fiore 88025 - Maida (CZ)

C. M. CZIC82900N / C. F. 82007130790

e-mail czic82900n@istruzione.it pec czic82900n@pec.istruzione.it Tel. 0968/751016

ALL. C

**LA CARTA
DEI SERVIZI**

Anno scolastico 2017-2018

La Carta dei Servizi è uno strumento di cui la scuola si dota per rendere più efficace ed incisivo il servizio che è chiamata ad operare. È dunque il documento nel quale ciascun soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno:

- i principi fondamentali ai quali si ispirerà la sua attività;
- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- gli standard, cioè i livelli o obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che il conflitto sfoci in una fase patologica contenziosa;
- la valutazione, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi "in itinere." La carta dei servizi raccoglie gli aspetti peculiari della scuola tenendo conto che proprio attraverso la trasparenza e l'informazione si possa migliorare la qualità complessiva del servizio scolastico secondo indispensabili criteri di efficienza e di efficacia.

Principi fondamentali

La Scuola della Repubblica ha come suo fine la formazione dell'uomo e del cittadino nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione Italiana, in particolare negli articoli 3, 33 e 34, e ad essi si ispira la Carta dei Servizi della Scuola.

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. Ad ogni alunno sono offerte pari opportunità formative sulla base delle caratteristiche personali e dei prerequisiti individuali.

Imparzialità e regolarità

Tutto il personale della scuola deve ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia ed è tenuto ad agire con imparzialità ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'auspicabile impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, nonché a favorire l'accoglienza dei genitori ed il loro coinvolgimento nel processo di formazione. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli diversamente abili, a quelli con problemi familiari, disagiate situazioni economiche e/o difficoltà di apprendimento. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

Diritto di scelta, diritto-dovere all'istruzione e frequenza

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà

di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, pertanto nell'Istituto verranno accolti tutti gli alunni nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna scuola. L'obbligo scolastico, ora diritto-dovere all'istruzione, e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Scuola, 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 comportamenti di ciascun attore devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La scuola - intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile - si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione, e consentirà l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. 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, compatibilmente con la disponibilità del proprio bilancio. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale. Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, 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, compatibilmente con la disponibilità del proprio bilancio.

PARTE I - Area didattica e Contratto formativo

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La continuità educativa. La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La scelta dei libri di testo e dei sussidi. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

La relazione educativa. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti si caratterizzano per l'assunzione di modalità colloquiali e di relazione pacate, tese al convincimento, non coercitive.

Il contratto formativo. In particolare, tra il docente e l'allievo si stabilisce il Contratto formativo. Esso consiste essenzialmente in una o più comunicazioni verbali con cui il docente rende partecipe l'alunno degli obiettivi didattico educativi del suo processo di formazione. Tale compartecipazione viene estesa ai genitori nel corso delle periodiche assemblee di classe e interclasse.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Il P.T.O.F., revisionato annualmente, è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate. Integrato dai una serie di Regolamenti ed in particolare dal Regolamento di Istituto esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (Amministrativo, tecnico, ausiliario).

Il Regolamento di Istituto. Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a: - funzionamento degli organi Collegiali; - diritti e doveri del personale scolastico; - vigilanza sugli alunni; - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; - uscite e viaggi d'istruzione; - uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; - conservazione delle strutture e delle dotazioni. Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico: - le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, del Comitato dei Genitori, dei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe; - il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

La Programmazione Didattica. Delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; - utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate nel POF 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.

Parte II - Servizi amministrativi

L'Istituzione scolastica individua i fattori di qualità dei servizi amministrativi, ne fissa gli standard e li pubblicizza come qui di seguito riportato:

Celerità delle procedure:

la celerità delle procedure sarà garantita attraverso l'ottimizzazione dell'uso delle risorse strumentali e professionali esistenti.

Trasparenza:

la trasparenza riguarderà tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della normativa vigente .

Tempi di attesa:

si cercherà di ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli. L'Ufficio, di segreteria, per venire incontro all'esigenza dell'utenza sarà aperto tutti i giorni dalle 11,00 alle 13,00; Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 18,00.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico tutti i giorni, previo appuntamento. Entrambi gli uffici di Segreteria e Direzione, assicurano tempestività di risposta ad informazioni richieste anche per via telefonica.

Modalità di iscrizione:

per quanto attiene alle modalità di iscrizione, la distribuzione dei modelli sarà effettuata a vista, in giorni prefissati e pubblicizzati in modo efficace. Il rilascio di certificazioni sarà effettuato, durante il normale orario di apertura al pubblico.

Parte III - Condizioni ambientali della scuola

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 si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Parte IV - Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, viene periodicamente effettuata una rilevazione mediante questionari predisposti dalla Commissione Autovalutazione del Collegio dei Docenti, rivolti ad un campione di genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione di Istituto redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

Parte V - Attuazione

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

II DIRIGENTE
Prof. Ernesto ANTONINI