

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“RITA LEVI MONTALCINI”

82018 SAN GIORGIO DEL SANNIO (BN)

“ CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI ”

La Carta dei Servizi Scolastici è un “patto” scritto tra l’Istituto Comprensivo Statale “Rita Levi Montalcini” di San Giorgio del Sannio e l’utenza, teso a garantire prestazioni di qualità, adeguate alle esigenze della comunità scolastica. Per questo l’Istituzione scolastica fissa gli standard che –periodicamente- vengono sottoposti a verifica e s’impegna affinché gli stessi vengano rispettati e, progressivamente, migliorati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

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

2. IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

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

2.2 La scuola assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e fissati nel contratto collettivo nazionale di lavoro.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1 La scuola favorisce, utilizzando i servizi disponibili, l’inserimento e l’integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni diversamente abili, ai DSA e BES, nonché agli stranieri.

3.2 I diritti e gli interessi di ciascun alunno devono essere tenuti nel debito rispetto da tutti gli operatori scolastici.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L’utente ha facoltà di scelta fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita nei limiti della ricettività obiettiva di ciascuna istituzione. In caso di eccedenza di domande rispetto alla ricettività, si farà ricorso al Regolamento sulle iscrizioni.

4.2 L’obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell’evasione e della dispersione scolastica da parte di tutti gli organismi istituzionali coinvolti.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Il personale docente ed ATA ed i genitori provvedono all’attuazione della “Carta” attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell’ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 La scuola e gli Enti territoriali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche, consentendo l’uso degli edifici e delle attrezzature disponibili al di fuori dall’orario scolastico.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“RITA LEVI MONTALCINI”

82018 SAN GIORGIO DEL SANNIO (BN)

5.3 Per agevolare ogni forma di partecipazione si garantisce lo snellimento delle procedure e la massima trasparenza informativa, attraverso il sito web dell'Istituzione scolastica.

5.4 I servizi amministrativi e l'attività didattica saranno organizzati secondo criteri di efficienza, di efficacia, di trasparenza e di flessibilità.

5.5 La scuola, nel rispetto delle scelte effettuate dagli organismi competenti, organizza idonee attività di aggiornamento del personale, tese al miglioramento qualitativo delle prestazioni del personale docente ed ATA.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La progettazione del curricolo assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce lo sviluppo armonico e completo della personalità dell'alunno nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

6.2 L'aggiornamento costituisce un impegno per il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici.

6.3 L'aggiornamento si articola in corsi che hanno quale obiettivo un'offerta di standard sempre più qualificanti.

6.4 La scuola si avvale di figure di sistema, con competenze accertate e qualificate, per una più corretta organizzazione e realizzazione dell'offerta formativa.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

1 La scuola, nel pieno rispetto degli obiettivi educativi volti al raggiungimento delle finalità istituzionali, si impegna a garantire la qualità del servizio, tenendo presenti le esigenze culturali e formative degli alunni.

2 La scuola garantisce lo sviluppo armonico degli alunni, individuando gli strumenti e le strategie idonei.

3 Nella scelta dei libri di testo, la scuola deve valutarne la valenza culturale e la funzionalità educativa, rispettando l'obbligo ad una equa distribuzione dei testi, nell'arco della settimana, per evitare dannosi sovraccarichi del peso degli zaini.

4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, è doveroso tenere presente la necessità di rispettare equilibrati tempi di studio, affinché gli alunni possano dedicarsi anche ad attività libere e ricreative.

5 I docenti, senza autoritarismi né permissivismi, devono cercare di instaurare con gli allievi un rapporto di stima, rispetto e fattiva cooperazione.

6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A: Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.);

B: Patto educativo di corresponsabilità.

A:Piano dell'Offerta Formativa

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“RITA LEVI MONTALCINI”

82018 SAN GIORGIO DEL SANNIO (BN)

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative, la progettazione, curricolare e non e rappresenta un impegno per gli operatori della scuola. Esso regola l'uso delle risorse disponibili ed organizza tutta l'attività didattica, organizzativa, progettuale della Scuola. E' approvato dal Collegio dei docenti, adottato dal Consiglio di Circolo e pubblicizzato all'utenza attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale della Scuola: www.icsangiorgiodelsannio.com

B: Patto educativo di corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità è il patto educativo che si stabilisce tra l'Istituzione e la famiglia.

Nel rispetto di tale Patto il docente deve:

-elaborare una pianificazione didattica coerente con gli obiettivi da realizzare, strategicamente corretta e valutabile secondo criteri oggettivi, chiari e comprensibili.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- poter esprimere pareri e proposte, nelle sedi opportune
- fornire collaborazione nell'attuazione del percorso didattico.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Fattori di qualità

L'Istituzione scolastica offre all'utenza i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, garantendone l'osservanza ed il rispetto:

- celerità della procedura;
- trasparenza;
- definizione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

In relazione ai fattori di qualità definiti, vengono individuati degli standard specifici cui l'istituzione si attiene nelle procedure amministrative, che sono i seguenti:

a) distribuzione moduli di iscrizione

La distribuzione moduli di iscrizione è effettuata a "vista" nel periodo previsto, tutti i giorni della settimana, in orario potenziato e pubblicizzato in maniera efficace.

b) procedura di iscrizione

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

c) rilascio certificati

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, secondo i seguenti tempi:

- certificati di iscrizione e frequenza: a vista;
- certificati con votazione e/o giudizi: entro tre giorni lavorativi;
- certificati di servizio richiesti da utenti interni ed esterni (personale docente ed ATA) entro: cinque giorni lavorativi.

d) consegna attestati e certificati sostitutivi

Gli attestati sono consegnati a vista a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. Eventuali certificati sostitutivi del diploma originale vengono rilasciati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“RITA LEVI MONTALCINI”

82018 SAN GIORGIO DEL SANNIO (BN)

e)consegna documenti di valutazione

I documenti di valutazione sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

f)orario di apertura al pubblico

Gli uffici di segreteria, in ottemperanza alla deliberazione assunta dal Consiglio d'Istituto e compatibilmente con la dotazione organica, garantiscono un orario di apertura al pubblico:

tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 9.30

nei pomeriggi di lunedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico sia per appuntamento telefonico, sia secondo l'orario di apertura comunicato annualmente con apposito avviso.

g)contatto telefonico

L'istituzione scolastica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano:

-il nome della scuola;

-il nome e la qualifica di chi risponde;

-la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura della informazione richiesta.

h)criteri per l'informazione

L'istituzione scolastica assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione in cui sia possibile prendere visione di tabelle degli orari dei dipendenti e delle loro funzioni, organigramma degli uffici e degli organi collegiali.

i)accoglienza utenti

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

l)identificazione del personale scolastico

Gli operatori scolastici porteranno ben visibile sul petto un cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro. Per quanto concerne le loro mansioni si fa espresso riferimento al C.C.N.L.-Comparto Scuola, nel quale sono riportate ampiamente la qualifica e la responsabilità dei collaboratori scolastici ed equiparati.

m)regolamento d'Istituto

Il regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità attraverso la pubblicazione sul sito web della Scuola.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Igiene e sicurezza

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza dei locali in modo da consentire una confortevole permanenza agli alunni ed al personale. Gli operatori scolastici si adoperano per assicurare la costante igiene dei locali e dei servizi. La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate affinché provvedano alla disinfezione dei locali durante la sospensione del servizio scolastico.

Fattori di qualità

Sono disponibili in segreteria per chiunque ne faccia richiesta, tutte le informazioni relative ai seguenti fattori di qualità:

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

"RITA LEVI MONTALCINI"

82018 SAN GIORGIO DEL SANNIO (BN)

- numero, dimensione, dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero, dimensione, dotazione dei laboratori e sala docenti;
- modalità per la consultazione e il prestito della biblioteca;
- numero dei servizi igienici;
- esistenza di barriere architettoniche;
- esistenza e descrizione di spazi esterni adibiti a impianti sportivi...;
- piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di calamità.

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax ed e-mail e devono contenere generalità, indirizzo, reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti, quelli anonimi possono essere suscettibili di riscontro. Il Dirigente Scolastico si attiverà con la massima tempestività per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Valutazione del servizio

-Per quanto concerne la valutazione del servizio è costituita apposita Commissione cui è attribuita la facoltà di attivare monitoraggi per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza e la rispondenza dello stesso agli standard prefissati.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

-Le indicazioni contenute nella presente carta possono essere aggiornate alla luce di nuove disposizioni normative.

Il collegio dei docenti ed il Consiglio d'Istituto, che hanno approvato la presente carta, ne cureranno l'attuazione.

Revisionato in Consiglio d'Istituto il 12/12/2013