

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 1.1 Uguaglianza
 - 1.2 Imparzialità e regolarità
 - 1.3 Accoglienza e integrazione
 - 1.4 Obbligo scolastico e frequenza
 - 1.5 Trasparenza, partecipazione ed efficienza

2. DIDATTICA
 - 2.1 Attività di insegnamento e aggiornamento/formazione
 - 2.2 Continuità educativa
 - 2.3 Libri di testo
 - 2.4 Visite guidate e viaggi di istruzione

3. AMMINISTRATIVA
 - 3.1 Servizi amministrativi
 - 3.2 Celerità nelle procedure
 - 3.3 Rapporti con il pubblico
 - 3.4 Informatizzazione degli uffici di segreteria

4. AMBIENTE SCOLASTICO
 - 4.1 Cura ed utilizzo degli edifici scolastici

5. GESTIONE DEI RECLAMI

6. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

8. ATTUAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Comprensivo Statale Mediglia pone al centro del suo progetto educativo la formazione integrale dell'alunno.

Nel rispetto della Costituzione Italiana artt. 3, 33, 34 che tutelano l'istruzione come diritto primario di tutti i cittadini, e delle norme vigenti:

D.P.C.M. del 7/06/95

Direttiva n° 254 del 21/07/95

C.M. n° 255 del 21-7-1995

L'Istituto offre il seguente servizio scolastico:

❖ 1 PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Uguaglianza

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

Le risorse finanziarie dell'Istituto, sono finalizzate alla realizzazione delle iniziative atte a garantire le pari opportunità a tutti gli alunni.

Agli alunni Diversamente Abili si garantisce l'intervento di specialisti dell'Asl, degli Enti Locali e di associazioni del territorio, assistenza igienico-sanitario e ausili pedagogici con l'indispensabile collaborazione delle famiglie.

Agli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica è garantita attività alternativa.

1.2 Imparzialità e regolarità

I docenti agiscono secondo criteri di obiettività e imparzialità nel rispetto della personalità del singolo alunno.

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio, in caso di sciopero ed assemblea sindacale si avviseranno per tempo le famiglie della possibile irregolarità delle lezioni. In ogni caso è assicurata la vigilanza sugli alunni.

1.3 Accoglienza e integrazione

L'Istituto favorisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- l'organizzazione, entro la data delle iscrizioni, di un primo incontro tra le famiglie e i Docenti, per una reciproca conoscenza;
- assemblee e/o incontri individuali tra docenti e famiglie;
- un protocollo di accoglienza per gli alunni stranieri;
- comunicazioni relative alle iniziative dell'Istituto;
- momenti di apertura al territorio (giornate dello sport, spettacoli teatrali, mostre e feste).

L'Istituto favorisce l'inserimento e l'integrazione degli alunni attraverso:

- attività di raccordo, ponte tra i tre ordini di scuola;
- la conoscenza e la condivisione del regolamento interno;
- la partecipazione degli alunni alle uscite didattiche e ai viaggi di istruzione;
- la promozione di attività adeguate alle esigenze degli alunni con Bisogni Educativi Speciali.

1.4 Obbligo scolastico e frequenza

L'Istituto promuove il proseguimento degli studi e ostacola la dispersione attraverso:

- controllo delle assenze
- contatti con la famiglia e/o operatori sociali
- attuazione di progetti finalizzati alla prevenzione del disagio e della dispersione.

1.5 Trasparenza, partecipazione ed efficienza

L'informazione relativa a tutte le attività svolte viene garantita dalla diffusione di circolari interne e di comunicazioni alle famiglie.

Tutti gli atti relativi alle attività che si svolgono nell'Istituto sono resi pubblici attraverso:

- la comunicazione diretta agli interessati
- l'esposizione all'albo delle delibere e dei verbali del Consiglio di Istituto (entro 8 giorni dalla data della seduta), degli organigrammi, della graduatorie del personale e del Piano dell'Offerta Formativa
- la pubblicazione nel sito web dell'Istituto del P.O.F., del Regolamento d'Istituto e della Carta dei Servizi.

La famiglia può chiedere la visione dei documenti didattici e amministrativi secondo la normativa vigente.

❖ 2 DIDATTICA

2.1 Attività di insegnamento e aggiornamento/formazione

L'Istituto svolge il proprio servizio offrendo attività educative e formative adeguate ai bisogni socio-culturali degli alunni per attuare le finalità istituzionali anche attraverso l'istituzione di commissioni come declinato nel POF. La scuola si avvale delle competenze professionali dei docenti come risorsa attiva e operativa nel pieno rispetto della libertà di insegnamento.

La progettazione mira alla formazione dell'alunno affinché possa esprimere le proprie potenzialità e sviluppare la propria personalità.

L'aggiornamento e la formazione dei docenti sono un diritto-dovere che la scuola garantisce organizzando corsi interni e autorizzando corsi esterni.

Quando la scuola si avvale di esperti, la valutazione finale resta comunque una competenza dei docenti.

2.2 Continuità educativa

L'Istituto promuove ed attua iniziative di continuità, raccordo ed orientamento con le istituzioni scolastiche ed extrascolastiche presenti sul territorio:

- tra scuole dell'Infanzia e scuole Primarie
- tra scuole Primarie e scuole Secondarie di primo grado
- tra scuole Secondarie di primo grado e scuole Secondarie di Secondo grado.

2.3 Libri di testo

Scuola Primaria: nella suddetta scuola i libri di testo sono forniti gratuitamente per tutti gli alunni come previsto dalla legge.

Le scelte effettuate dai docenti dovranno essere illustrate ai genitori ed approvate dal Consiglio di Interclasse e deliberate dal Collegio Docenti.

Scuola Secondaria di primo grado: la scelta dei libri di testo, avviene nel rispetto degli ambiti di competenza dei soggetti interessati e della relativa normativa vigente.

2.4 Visite guidate e viaggi di istruzione

Le uscite didattiche sono parte integrante della progettazione e vengono effettuate durante l'orario scolastico in base alle esigenze del programma svolto.

I viaggi di più giorni sono limitati ad una sola volta nell'arco dell'anno scolastico.

❖ 3 AMMINISTRAZIONE

3.1 Servizi amministrativi

Tutta l'attività amministrativa è uniformata a criteri di celerità, di efficienza, di trasparenza e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi.

3.2 Celerità delle procedure

Il personale di segreteria garantisce l'espletamento delle pratiche amministrative e si impegna, in particolare, ad evadere qualunque richiesta di certificazione, documentazione, etc. da parte degli utenti (genitori, insegnanti, personale A.T.A.) in un tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati ai genitori dai docenti delle classi interessate, al termine delle operazioni di scrutinio quadrimestrale e finale, secondo una calendarizzazione comunicata alle famiglie. Nel caso in cui i genitori non provvedano al ritiro nella data prevista, detti documenti verranno depositati in segreteria dove potranno essere ritirati in seguito.

3.3 Rapporti con il pubblico

Il Dirigente Scolastico, i Collaboratori del Dirigente Scolastico e/o il DSGA, ciascuno per la parte di sua competenza, ricevono il pubblico previo appuntamento. In casi urgenti, e sempre che non siano impegnati in altri inderogabili compiti, potranno ricevere il pubblico, se presenti in ufficio, anche senza appuntamento.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo l'orario esposto.

Qualunque operatore scolastico che si trovi a rispondere al telefono, è tenuto a comunicare all'interlocutore il nome dell'istituzione (Istituto Comprensivo Mediglia), il proprio cognome e qualifica, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Sono predisposti spazi informativi relativi a :

- organigramma del personale
- organigramma degli organi collegiali
- organigramma della sicurezza
- organici del personale docente
- organici del personale A.T.A.

Sono altresì disponibili appositi spazi per bacheca sindacale, degli organi collegiali, del Sistema di Gestione per la Qualità (certificato n°521 del 4-11-2013 UNI EN ISO 9001:2008) e della Sicurezza.

3.4 Informatizzazione degli uffici di segreteria

Gli uffici di segreteria hanno da tempo informatizzato (e messo a disposizione dell'utenza) la maggioranza delle procedure (D. Lgs. N°82/2005).

In particolare sono archiviati in forma elettronica e/o cartacea:

- tutti i dati anagrafici e scolastici degli alunni e dei loro genitori; in tempo reale pertanto vengono forniti gli elenchi di classe e, in occasione delle elezioni, gli elenchi elettorali;
- circolari interne e convocazioni degli organi collegiali;
- i modelli per l'emissione dei decreti di collocamento in malattia, in aspettativa, in astensione obbligatoria e facoltativa;
- i documenti contabili;
- documentazione SGQ.

❖ 4 AMBIENTE SCOLASTICO

4.1 Cura ed utilizzo degli edifici scolastici

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

L'Istituto favorisce la promozione sociale, culturale e civile consentendo l'utilizzo dell'edificio scolastico e delle attrezzature anche fuori dall'orario delle lezioni, previa autorizzazione del Consiglio d'Istituto.

L'Istituto attua forme di prevenzione del rischio ed organizza le risorse in funzione del Piano di Sicurezza e di evacuazione.

Il Dirigente Scolastico, nella veste di datore di lavoro, segnala all'Ente Locale, proprietario degli edifici scolastici, la necessità di interventi ordinari e straordinari per garantirne la sicurezza e l'igiene (D. Lgs. 81 del 2008).

❖ 5 GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta, e/o e-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 se non circostanziati.

I servizi generali amministrativi prendono in carica il reclamo e lo sottopongono alla dirigenza, e dopo opportune indagini, il Dirigente scolastico risponderà, sempre in forma scritta entro 30 giorni.

❖ 6 PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Per tutti i procedimenti amministrativi in cui non vengano rispettate le scadenze previste dalla normativa vigente sarà riconosciuto, l'indennizzo in essa previsto.

❖ 7 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante Questionari. Essi, a campione, possono riguardare aspetti organizzativi, didattici e/o amministrativi.

❖ 8 ATTUAZIONE

Il presente documento è stato deliberato

dal Collegio Docenti Unitario in data 31-03-2014

dal Consiglio d'Istituto in data 10-04-2014

sarà in vigore dall'anno scolastico 2014-2015 ed è valido fino a nuova delibera.

I punti trattati nel presente documento sono ampiamente sviluppati e specificati nel P.O.F. in vigore.

Per quanto non esplicitato nel presente documento si rimanda al Regolamento d'Istituto in vigore.