



PTOF 15/18 - ALLEGATO N. 5: CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Art. 1

PREMESSA

La seguente Carta dei servizi è l'esplicitazione dell'impegno che questa istituzione scolastica si assume nei confronti dell'utente nel perseguire obiettivi di qualità nella resa del servizio, nel riconoscimento e nel rispetto reciproco dei diritti e dei doveri, stabiliti per legge, di tutte le componenti scolastiche in causa, come cittadini, utenti e personale lavorativo. Fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza ed integrazione, diritto di scelta, di partecipazione, di libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli, in rapporto alla collaborazione e alle risorse effettivamente garantite dalle amministrazioni e dagli organismi competenti.

Art. 2

FINALITÀ GENERALI

L'Istituto considera finalità generali del proprio operare i principi della Costituzione Italiana che si riprendono di seguito:

art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale ...

art. 21 - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto ed ogni altro mezzo di diffusione ...

art. 30 - E' dovere e diritto dei genitori mantenere istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio ...

art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento ... art. 34 - La scuola è aperta a tutti.

PARTE PRIMA

Art. 3

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La pari opportunità formativa sarà garantita attraverso l'adozione di:

a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze organizzative degli alunni e delle loro famiglie, nonché della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse senza discriminazioni di sorta.

b) iniziative attivate dalla scuola per integrare gli studenti non italiani nel rispetto delle loro tradizioni.

c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta Normativa per gli studenti di condizioni socioeconomiche disagiate, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola.

d) convenzioni con ASL ed Enti locali allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale.

e) iniziative atte ad eliminare eventuale barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.



Art. 4

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

In presenza di conflitti sindacali la scuola garantisce il servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e dalle disposizioni contrattuali.

In particolare la scuola si impegna a garantire:

- a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo sindacale, diario dello studente) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b) i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione psicofisica, in numero di 1 addetto alla portineria centralino e 1 addetto per piano;
- c) i servizi minimi essenziali di Segreteria e Amministrativi in numero di un addetto per garantire (scrutini finali ed esami, corresponsione di stipendi e pensioni).

Art. 5

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori con:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'istituto, progetto d'istituto a tutti gli alunni nuovi iscritti, nella fase iniziale dell'anno scolastico, anche attraverso la collaborazione degli alunni delle classi.
- b) la consegna di un estratto del P.O.F.;
- c) l'organizzazione, nella fase iniziale dell'anno scolastico, di un incontro tra genitori ed alunni nuovi iscritti e docenti del consiglio di classe per una prima reciproca conoscenza;
- d) 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.
- e)

Art. 6

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'Istituto garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza. In caso di eccedenza di domande danno diritto di precedenza all'iscrizione: la residenza, il domicilio, la sede di lavoro di uno dei familiari, specie se separati legalmente o divorziati, la presenza di un familiare nell'istituto.

L'Istituto dà tempestiva comunicazione ai genitori in presenza di situazione scolastiche a rischio e si impegna a favorire, in collaborazione con tutte le istituzioni coinvolte, la realizzazione di iniziative atte a prevenire e a controllare la dispersione scolastica.

Art. 7

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Sono pertanto predisposte:

- a) Una bacheca generale di Istituto ove vengono mantenuti affissi in via permanente una copia dell'orario generale delle lezioni; l'organigramma dell'Istituto; il piano di evacuazione in caso di calamità; mentre sono mantenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, l'ordine del giorno e le delibere del Consiglio di Istituto e del Collegio dei Docenti.
- b) Una copia del P.O.F., depositata in portineria, per permettere la visione a coloro che lo desiderino.
- c) Una bacheca per i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.).
- d) Una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, le turnazioni, le attività di manutenzioni, gli incarichi speciali.



- e) Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti.
- f) Una bacheca per le R.S.U.
- g) Una bacheca degli studenti e dei genitori.

Art. 8

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura la libertà di insegnamento, intesa come possibilità da parte del singolo docente di fare proprie e originali scelte culturali e metodologiche, finalizzate alla maturazione della personalità e al conseguimento dell'autonomia critica dello studente nel rispetto degli obiettivi della programmazione generale dell'istituto. La prassi didattica si esplica nel rispetto della personalità dell'alunno.

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.

Art. 9

AREA DIDATTICA

a) 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, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

b) La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

c) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d) Il Collegio Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di autorganizzazione, si articola in commissioni di lavoro con il compito di affrontare tematiche quali: Educazione alla salute, Orientamento, Accoglienza, Cultura e spettacolo, Viaggi di istruzione, Acquisti, Biblioteca, ecc.

e) L'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca sarà soggetto ad appositi regolamenti.

f) La programmazione delle attività didattiche deve tendere all'utilizzo ottimale delle strutture e delle attrezzature di cui la scuola è dotata.

g) All'inizio dell'anno scolastico, l'insegnante presenta alla classe il programma didattico che intende svolgere; tale presentazione comprende oltre all'elenco degli argomenti che l'insegnante intende trattare, anche una chiarificazione del metodo che egli intende adottare per le spiegazioni, per le interrogazioni e per le verifiche scritte; l'insegnante inoltre specifica a quali criteri di valutazione si atterrà nel giudicare l'operato degli studenti.

h) Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i reali tempi di studio degli alunni. Di norma non vi dovrà essere più di un compito scritto in classe per giorno.

i) Nel rapporto con gli allievi, l'insegnante sostiene e favorisce l'ordine all'interno della classe, da raggiungere attraverso un rapporto di reciproco rispetto e fiducia.

j) Quando l'insegnante sottopone gli studenti ad una verifica scritta, riconsegna loro i compiti entro un tempo non superiore ai quindici giorni.

k) L'insegnante, al termine di una verifica orale, comunica agli studenti il voto: tale comunicazione può avvenire anche in forma privata.

l) In forma privata avvengono le comunicazioni a carattere personale relative ai singoli studenti.



PARTE SECONDA

Art. 10

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni.

- a) L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 35\36 ore settimanali, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi.
- b) L'orario di ricevimento della segreteria per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dalle ore 8.30 alle ore 10.00 e dalle 13.00 alle 13.30 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8.30 alle 11.30; il mercoledì (esclusi luglio, agosto e vacanze natalizie e pasquali) dalle ore 15.00 alle 17.00. Gli alunni possono accedere alla segreteria anche durante l'intervallo dalle 10.55 alle 11.10.
- c) Durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni verranno rilasciati su richiesta:
 - entro tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza.
 - entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazione e giudizi, purché gli interessati siano in regola con i pagamenti delle tasse governative se trattasi di certificati di diploma.
 - a vista i diplomi originali, sempre che siano pervenuti in tempo utile gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato e purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative.

a) La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

b) Le pagelle saranno consegnate dal Preside o in caso di legittimo impedimento, dal docente coordinatore della classe entro cinque giorni dalle operazioni di scrutinio.

c) Al di fuori dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento.

d) L'orario di ricevimento del Preside verrà affisso all'albo generale della scuola. La Presidenza inoltre riceve dietro prenotazione, anche telefonica.

e) Tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio.

Il Direttore dei servizi generali e amministrativi garantirà la formazione di distinte raccolte, parallelamente a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro cinque giorni dalla richiesta, se disponibile:

- testo aggiornato del P.O.F. e del Piano Attività Annuali (PAA);
- testo dei piani di educazione didattica ed educativa dei singoli docenti.
- Conformemente a quanto previsto dalle leggi sulla trasparenza, mediante la presentazione di una domanda scritta, gli studenti possono richiedere al Preside copia dei seguenti documenti:
 - verbali delle assemblee della classe del richiedente, comprendenti tutte le informazioni inerenti il richiedente;
 - estratti dei verbali delle assemblee di scrutinio contenenti tutte le informazioni inerenti il richiedente.

I singoli studenti possono richiedere al Preside i documenti agli atti inseriti nel fascicolo personale e copia dei compiti validi per lo scritto.

Art. 11

SERVIZI AUSILIARI

a) L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e qualifica rivestita. L'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.

b) La telefonata sarà smistata pertanto all'Ufficio competente e abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie



generalità, la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste.

c) Il personale ausiliario è incaricato ad assicurare, secondo la propria responsabilità e competenza, il buon funzionamento dell'Istituto. In particolare cura quotidianamente la pulizia di tutto l'ambiente (aule, uffici, corridoi, laboratori, palestre) e la costante igiene dei servizi e degli spazi adiacenti l'Istituto. Inoltre garantisce, secondo le proprie capacità la normale manutenzione dell'arredo scolastico.

Il personale ausiliario assicura la sorveglianza degli alunni e delle alunne nei corridoi e nella parte comune dei bagni e in particolari situazioni di necessità.

Il personale ausiliario del pianterreno è incaricato a sorvegliare l'accesso delle persone esterne che intendono usufruire dei servizi di segreteria o che intendono incontrarsi con il Preside o con i/le docenti; inoltre provvede a fornire al pubblico le informazioni generali relative al normale svolgimento delle attività dell'Istituto.

Il personale ausiliario cura la tempestiva diffusione delle circolari rivolte alle varie componenti della scuola.

PARTE TERZA

Art. 12

CONDIZIONI AMBIENTALI E RELAZIONALI A SCUOLA

a) Ogni qualvolta i consigli di classe e d'Istituto si riuniscono, deve essere data ampia informazione e pubblicata all'Albo copia della convocazione con l'ordine del giorno. Copia del calendario delle riunioni ordinarie di classe verrà conservata nel registro di classe. Copia delle circolari del Preside riguardante gli studenti sarà a disposizione in portineria.

b) Se una componente di un consiglio di classe, con richiesta motivata, domanda che il Preside presieda la seduta del consiglio di classe, quest'ultimo è tenuto a parteciparvi, in caso di legittimo impedimento si farà sostituire dal collaboratore vicario.

c) L'orario di funzionamento della biblioteca viene stabilito all'inizio dell'anno scolastico dal Preside sentita la Commissione biblioteca.

d) La scuola assicura, compatibilmente con la disponibilità di personale e con le esigenze di funzionamento generale, l'utilizzo anche in orario pomeridiano, dei laboratori, dell'aula computer, dell'aula multimediale, delle aule audiovisivi, dell'aula disegno e della palestra. Le modalità di utilizzo dovranno essere regolamentate.

e) Su richiesta viene fornita agli studenti una tessera magnetica a pagamento, mediante la quale gli studenti possono accedere al servizio fotocopie.

PARTE QUARTA

Art. 13

PROCEDURA DEI RECLAMI

La Scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate.

a) I reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti. Anche quelli orali e telefonici devono, in un secondo momento, essere sottoscritti.

b) Tutti i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

c) I reclami possono essere rivolti al Capo d'istituto e al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

d) La scuola garantisce risposta tempestiva da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, anche tramite il libretto personale dello studente, di norma entro quindici giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito.

e) Il Capo d'istituto acquisirà al protocollo i reclami e le soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio d'Istituto nel quadro della relazione generale nelle attività della scuola.

f) In presenza di situazioni di contenzioso minore il Preside attua procedure di raffreddamento e di



composizione.

Art. 14

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Appare necessario avviare dei processi di valutazione del servizio offerto dall'Istituto attraverso le seguenti linee-prospettive:

- 1) analisi delle attese e dei giudizi degli utenti grazie alla somministrazione di questionari "ad hoc";
- 2) verifica dell'immagine esterna della Scuola attraverso:
 - a) le iscrizioni dalla terza media;
 - b) l'integrazione nel territorio con progetti ed iniziative aperti all'esterno;
- 3) accertamento dell'efficienza dell'Organizzazione Scolastica attraverso:
 - a) i materiali e gli ambienti di apprendimento;
 - b) la dotazione, i prestiti della Biblioteca e tutte le attività ad essa connesse;
 - c) la dotazione e l'utilizzo dei computer, dei materiali e degli strumenti multimediali;
 - d) l'aggiornamento del personale e la professionalità dei docenti;
 - e) la valutazione dei progetti;
- 4) individuazione degli "indicatori educativi";
- 5) controllo degli esiti formativi attraverso prove oggettive di verifica dei livelli raggiunti e i risultati degli Esami di Stato;

Per fondare la valutazione su dati oggettivi è opportuna la costituzione di una Banca Dati della Scuola in cui confluiscono informazioni sulla normale pratica didattica e sulle attività extra- disciplinari.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Art. 15

Fermo restando che, per quanto riguarda gli aspetti didattici ed educativi, è vincolante l'opinione del Collegio dei Docenti, le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi al P.O.F..

Il Consiglio d'Istituto, anche dopo la presentazione della Carta dei Servizi, in presenza di proposte ed emendamenti, è tenuto dall'avvenuta notifica a pronunciarsi sulla proposta, accogliendola o respingendola con articolata motivazione, nella prima seduta utile. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docenti o ATA.

Art. 16

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei servizi sono vincolanti per operatori ed utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, o in norme di legge, o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.