

CARTA DEI SERVIZI

DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO DI FONTANAFREDDA

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La Carta dei Servizi dell' Istituto Comprensivo di Fontanafredda ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

ARTICOLO 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

ARTICOLO 33

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e i gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

ARTICOLO 34

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei Servizi si compone di:

Principi fondamentali

Parte I: Area didattica:

- Piano dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto
- Progettazione Educativa e Didattica
- Contratto Formativo
- Piano di Sicurezza

Parte II: Servizi amministrativi

Parte III: Condizioni ambientali della Scuola

Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi, la Scuola ricerca il dialogo con l'utenza e fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione a tutti i livelli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art.1 UGUAGLIANZA

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.

La scuola, nell'erogazione del proprio servizio, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- 1.1 Criteri definiti collegialmente nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- 1.2 Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- 1.3 Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

Art.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- 2.4 In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili.

Art.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:
 - Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
 - Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
 - Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
 - Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso strumenti adeguati al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica.
 - Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti ed i docenti di Classe o Sezione.
- 3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti diversamente abili.

Art.4 OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

Art.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti amministrativi interni e in quelli con l'utenza.
- 5.2 Gli operatori chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.
- 5.3 L'Istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento, il P.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative e il Regolamento d'Istituto.

Art.6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.
- 6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- 6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

PARTE I

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- b. Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:
 - Incontri con i docenti degli alunni delle classi conclusive di un ordine di scuola.
 - Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
 - Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
 - Coordinamento dei piani di studio e delle programmazioni didattiche.
 - Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.
- c. 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per consentire la partecipazione ad altre attività.
- f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.

La scuola elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

1. Piano dell'Offerta Formativa.
2. Regolamento d'Istituto.
3. Progettazione Educativa e Didattica.
4. Contratto Formativo
5. Piano di Sicurezza.

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

2. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende le norme relative a:

- Organi collegiali.
- Iscrizione degli alunni – formazione delle classi.
- Utilizzazione docenti.
- Assenze del personale docente e non docente.
- Comunicazioni scuola famiglia.
- Vigilanza degli alunni.
- Assenze degli alunni.
- Regolamento alunni.
- Accesso e utilizzo degli edifici scolastici.
- Attività integrative - Visite guidate e viaggi di istruzione.
- Sussidi e attrezzature
- Biblioteche scolastiche.
- Aula informatica.

3. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

4. CONTRATTO FORMATIVO

Il Contratto Formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e serve a stabilire un rapporto tra i docenti e i genitori degli alunni, gli Enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

I diritti degli alunni

- a. Gli alunni hanno il diritto di usufruire del tempo scolastico e delle opportunità educative che in esso sono organizzate.
- b. Gli alunni hanno il diritto di trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti e sicuri.
- c. Gli alunni hanno il diritto a che tutto il tempo trascorso a scuola sia funzionale al progetto educativo per loro ideato.
- d. Gli alunni hanno il diritto di crescere affermando la propria autonomia e devono essere informati e coinvolti nelle decisioni che li riguardano.

- e. I genitori o i legali rappresentanti degli alunni hanno il diritto di avere colloqui regolarmente programmati con gli insegnanti.
- f. Gli alunni hanno diritto al gioco libero e organizzato nei tempi stabiliti dall'orario scolastico.
- g. Ogni alunno ha il diritto di esprimere e difendere le proprie opinioni.
- h. Gli alunni hanno il diritto di essere seguiti e assistiti nel loro lavoro, di essere rispettati come persone dai bambini e dagli adulti che si occupano di loro.
- i. Gli alunni hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri che devono essere diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona.
- j. Gli alunni hanno il diritto di poter parlare dei propri problemi con gli insegnanti.

Impegni degli alunni e dei genitori

- a. Gli alunni hanno il dovere di frequentare regolarmente la scuola, di rispettare l'orario scolastico con l'aiuto dei genitori.
- b. Ogni loro assenza va giustificata secondo le modalità stabilite e durante le lezioni non sono permesse uscite anticipate, se non autorizzate.
- c. I genitori degli alunni della Scuola dell'infanzia hanno il dovere di accompagnare i bambini all'interno dell'edificio, mentre quelli della Scuola primaria e secondaria di I grado non possono, di norma, entrare a scuola per accompagnare i figli in classe.
- d. I genitori hanno il dovere di comunicare per iscritto eventuali variazioni circa le persone che devono ritirare gli alunni dalla scuola.
- e. I genitori degli alunni hanno il dovere di partecipare alle riunioni ed ai colloqui fissati, per essere informati sull'andamento educativo – didattico dei loro figli. Possono formulare pareri, proposte e offrire la loro disponibilità ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
- f. I genitori devono informarsi dei compiti assegnati a casa ai figli, verificarne la loro esecuzione e cercare di collaborare con i docenti per il raggiungimento dei comuni obiettivi didattico – educativi.
- g. Gli alunni hanno il dovere di utilizzare correttamente le attrezzature, gli spazi e i tempi delle attività scolastiche, nel rispetto della proprietà comune e dei diritti degli altri, sono altresì responsabili dei danni volontari che arrecano.
- h. Gli alunni e i genitori hanno il dovere di rispettare le regole fissate dall'organizzazione scolastica.
- i. Ogni alunno ha il dovere di rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise.
- j. Ogni alunno e alunna ha il dovere di:
 - presentarsi a scuola con aspetto ed abbigliamento curati ed adeguati;
 - presentarsi a scuola munito dell'occorrente necessario per lo svolgimento delle attività didattiche previste;
 - svolgere e completare i compiti assegnati;
 - rispettare i tempi dei compagni e aiutarli in caso di difficoltà.
- k. Gli alunni hanno il dovere di rispettare tutti gli adulti, insegnanti, operatori scolastici, genitori che si occupano della loro educazione.
- l. L'alunno ha il dovere di ascoltare e mettere in pratica i suggerimenti degli insegnanti sul piano del comportamento e dell'apprendimento.

Impegni dei docenti

- a. I docenti si impegnano ad:
 - esprimere la propria offerta formativa;
 - motivare l'intervento didattico – formativo;
 - esplicitare le strategie didattiche;
 - indicare gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.
- b. I docenti, nell'assegnare i compiti a casa, devono:
 - cercare di evitare gli eccessivi carichi di studio;
 - tener conto delle esigenze di lasciare agli alunni il tempo sufficiente per dedicarsi oltre che allo studio anche al gioco e al tempo libero;
 - assegnare i compiti in modo chiaro e preciso indicando i tempi di consegna;
 - controllare i compiti svolti.

5. PIANO DI SICUREZZA

Il Piano di Sicurezza è rivolto a tutte le persone che per svariati motivi accedono all'interno degli edifici scolastici al fine di far conoscere comportamenti e procedure da mettere in atto in caso di emergenza.

In tutti i plessi, all'interno di ogni locale scolastico, sono affisse delle piantine che illustrano il percorso da seguire per raggiungere la zona di sicurezza esterna in caso di emergenza, nonché le disposizioni previste alla diramazione del segnale dell'obbligo di evacuazione della scuola.

Ogni anno vengono effettuate mediamente tre prove di evacuazione, simulando una situazione di pericolo generico, un incendio ed un terremoto. Gli alunni ed il personale scolastico così mettono in pratica le procedure previste per i diversi eventi, imparando a gestire comportamenti corretti, trasferibili anche in altri contesti. Periodicamente nel corso delle prove vengono coinvolti anche gli enti preposti alla sicurezza e al primo soccorso.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi erogati:
- Celerità delle procedure
 - Trasparenza
 - Informatizzazione dei servizi di segreteria
 - Tempi di attesa agli sportelli
 - Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata tramite gli alunni (nei casi di conferma), tramite i docenti (nei plessi decentrati), d'ufficio "a vista" presso l'ufficio di segreteria nei giorni previsti, con l'adeguata informazione.
 - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alla scuola nel giorno stesso in cui viene consegnata la domanda.
 - Il rilascio di certificati e di documenti è effettuato nel più breve tempo possibile e in orario di apertura della segreteria.
 - Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico tutti i giorni.
 - Le richieste di rilascio certificati, dichiarazioni, ecc. saranno accettate anche telefonicamente.
 - È sempre possibile contattare il Dirigente scolastico telefonicamente. Il Dirigente scolastico riceve il pubblico previo appuntamento.
 - L'informazione al pubblico viene assicurata secondo le seguenti modalità:
 - l'albo di Istituto per tutto quanto va esposto d'ufficio e obbligatoriamente;
 - le bacheche scolastiche (in ogni sede, plesso scolastico o sezione staccata);
 - la bacheca sindacale;
 - la bacheca del personale docente ed ATA;
 - la consultabilità, a semplice richiesta verbale, presso l'ufficio di segreteria degli orari scolastici e di funzionamento dei plessi.
 - L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo, nei vari plessi scolastici, garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione nell'aula multimediale, ove è presente, dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.
- d. L'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle norme di sicurezza delle strutture e degli impianti nazionali ed europee.
- Corrispondenza dei locali scolastici alle esigenze didattiche.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

b. Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola.

Periodicamente sarà effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

- La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente presentate al Collegio Docenti.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono in vigore e quindi costituiscono impegno ed obbligo per tutti gli operatori e soggetti scolastici. Esse si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative previste dalla legge o deliberate dal Consiglio d'Istituto.