

INDICE

SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI

PREMESSA ESSENZIALE

- ART. 1 – UGUAGLIANZA
- ART. 2 – IMPARZIALITA' E REGOLARITA'
- ART. 3 – ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
- ART. 4 – DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA
- ART. 5 – PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA
- ART. 6 – LIBERTA' D'INSEGNAMENTO
- ART. 7 – AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

PARTE PRIMA: ORGANIZZAZIONE, PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

- ART. 8 – AREA DIDATTICA
- ART. 9 – PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA
- ART. 10 – P.O.F. E REGOLAMENTO DI ISTITUTO
- ART. 11 – PROGRAMMAZIONE DELL'AZIONE EDUCATIVA
- ART. 12 GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA
- ART. 13 VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA
- ART. 14 PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO
- ART. 15 – GESTIONE DEL PIANO DI STUDIO
- ART. 16 – VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO
- ART. 17 – INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL POF, SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E SUI PIANI DI STUDIO
- ART. 18 – IL CONTRATTO FORMATIVO
- ART. 19 – GESTIONE DEL CONTRATTO FORMATIVO
- ART. 20 – VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI ESITI FORMATIVI

PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

- ART. 21 – PRINCIPI GENERALI
- ART. 22– ISCRIZIONI ALLA SCUOLA
- ART. 23 – RILASCIO DI CERTIFICATI E ATTESTATI
- ART. 24 – APERTURA AL PUBBLICO – INFORMAZIONE ALL'UTENZA
- ART. 25 – DISCIPLINA FORMALE DEGLI OPERATORI SCOLASTICI

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- ART. 26 – IGIENE E SICUREZZA
- ART. 27 – INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLO STATO DEI SERVIZI

PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

- ART. 28 – PROCEDURA DEI RECLAMI
- ART. 29 – VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEI SERVIZI SCOLASTICI
- ART. 30 – RILEVAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI
- ART. 31 - APPLICAZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

(PREMESSA E ARTT. 1-7)

***** PREMESSA ESSENZIALE

ART. 1 –UGUAGLIANZA

ART. 2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

ART. 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

ART. 4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

ART. 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

ART. 6 LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

ART. 7 AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

*****PREMESSA ESSENZIALE

La carta dei servizi dell'Istituto comprensivo di Soveria Mannelli si ispira agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana.

Nel quadro dei principi costituzionali e delle leggi statali sul "diritto allo studio", la scuola dell'Infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado svolgono un importantissimo ruolo nel processo di sviluppo della personalità di tutti i soggetti che la frequentano.

Le tre Istituzioni scolastiche dovrebbero garantire il diritto allo studio inteso come diritto all'accesso e al successo negli studi offrendo condizioni ottimali per la fruizione del servizio scolastico, con il concorso della Comunità locale, degli Enti, delle Associazioni e dei privati, cointeressati al benessere individuale e collettivo.

L'Istituto Comprensivo di Soveria Mannelli, nella specificità dei suoi compiti, si impegna a garantire un servizio di insegnamento di qualità, prestato da operatori professionali qualificati e aggiornati alla luce delle acquisizioni più valide delle scienze dell'educazione.

Il Comune di Soveria Mannelli garantisce i servizi funzionali alle attività didattiche: strutture edilizie, arredi, sussidi e attrezzature, mensa, trasporto, assistenza educativa, e quanto altro necessita alla vita della comunità scolastica e al suo funzionamento corretto e produttivo.

L'A.S.L. n° 6 di Lamezia Terme, competente per territorio, si impegna a fornire i servizi integrativi socio-sanitari previsti da leggi statali o regionali o autonomamente progettati.

La Comunità Montana dei monti Reventino, Tiriolo e Mancuso, nei limiti delle sue competenze, si impegna a fornire ogni supporto funzionale di tipo socio-culturale all'attività della scuola.

Le famiglie, dal canto loro, sono tenute a collaborare con la scuola e con le pubbliche istituzioni in tutte le forme, in relazione alle possibilità di ciascuna di esse.

Ove si dovessero registrare disservizi per carenza di impegno collaborativi o per l'inosservanza degli impegni assunti da parte di alcuna delle componenti interessate, l'utenza deve essere informata delle cose ed essere messa in grado di ascrivere la responsabilità del disservizio alla giusta sua matrice.

In riferimento al Regolamento sull'Autonomia e ai CCNL vigenti, il seguente documento evidenzia con atto formale i principi, i criteri e le regole con cui l'Istituto Comprensivo si impegna a perseguire gli obiettivi di qualità, nell'attuazione del servizio prestato sul territorio.

Principi fondamentali che ispirano l'attività sono:

ART. 1 UGUAGLIANZA

In conformità al principio costituzionale, che impone siano rimossi gli ostacoli di natura socioeconomica e culturale che possano impedire il pieno sviluppo della persona umana e la partecipazione di tutti alla vita della comunità, l'erogazione del servizio scolastico si effettua senza alcuna discriminazione per motivi di razza, di etnia, di condizioni psicofisiche e socio economiche.

ART. 2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate corresponsabili, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. La particolare composizione dell'Istituto garantisce, inoltre, il raccordo educativo e didattico tra i vari ordini di scuola.

ART. 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti e con adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori e l'integrazione degli alunni nella comunità scolastica, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare attenzione è prestata per la soluzione dei problemi relativi agli alunni stranieri, a quelli portatori di handicap e a quelli degenti in ospedale. Parimenti vanno considerati gli alunni con iperdotazione intellettuale. La ricerca delle eccellenze si assume come principio guida nella definizione degli obiettivi formativi e degli obiettivi specifici di apprendimento e dei criteri di personalizzazione delle attività didattiche.

3.2. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

ART. 4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le scuole statali dello stesso tipo presenti nel territorio, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande vanno considerati i criteri:

- territorialità (residenza o domicilio della famiglia)
- impegni lavorativi e sede di lavoro dei familiari
- composizione e problematiche del nucleo familiare.

4.2. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati sia con interventi di prevenzione che con interventi di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che sono chiamate a collaborare in modo funzionale ed organico. In particolare, la scuola secondaria di primo grado è impegnata ad effettuare attività di orientamento verso la formazione professionale o la scelta dei licei, tenendo conto degli interessi culturali e delle modalità apprenditive degli studenti.

ART. 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. L'attuazione della Carta dei servizi si realizza attraverso una gestione partecipata della scuola da parte degli alunni, dei genitori, del personale e delle istituzioni presenti sul territorio. I comportamenti di tali soggetti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. L'Istituto Comprensivo di Soveria Mannelli e gli Enti Locali interessati si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori del normale orario del servizio scolastico, nei limiti e con le modalità di cui alle norme vigenti e conformemente alle disposizioni del Regolamento d'Istituto.

5.3. Per promuovere ogni possibile forma di partecipazione, l'Istituzione scolastica si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure nei rapporti con l'utenza ed una informazione completa e trasparente su tutte le iniziative scolastiche e sulle operazioni connesse. In particolare, per ciò che concerne l'attività didattica, i docenti si impegnano ad una gestione partecipata della programmazione formativa didattica e alla massima trasparenza nella valutazione.

5.4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficacia, di efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e delle attività scolastiche.

5.5. Per gli stessi fini di efficienza ed efficacia vengono garantite le attività di aggiornamento del personale, che saranno opportunamente organizzate dal Collegio dei docenti in maniera autonoma, ovvero in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite, in via generale, dall'Amministrazione Scolastica.

ART. 6 LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

La libertà di insegnamento si realizza attraverso l'autonomia didattica, culturale e professionale dei docenti nell'ambito dell'elaborazione della programmazione educativa e del POF. La programmazione assicura la piena formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

ART. 7 AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'aggiornamento e la formazione culturale e professionale costituiscono un diritto/dovere per tutto il personale scolastico e un impegno per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Per rispondere alle esigenze specifiche dell'Istituto, verranno progettate iniziative di aggiornamento del personale in collaborazione con le Istituzioni e gli organi preposti (IRRSAE – UNIVERSITA' – UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE – COLLEGIO DOCENTI).

PARTE PRIMA: ORGANIZZAZIONE E PIANO DI STUDIO

(ARTT. 8-20)

ART. 8 – AREA DIDATTICA

ART. 9 – PIANO DELL’OFFERTA FORMATIVA

ART. 10 – P.O.F. E REGOLAMENTO DI ISTITUTO

ART. 11 – PROGRAMMAZIONE DELL’AZIONE EDUCATIVA

ART. 12 GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

ART. 13 VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

ART. 14 PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

ART. 15 – GESTIONE DEL PIANO DI STUDIO

ART. 16 – VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

ART. 17 – INFORMAZIONI ALL’UTENZA SUL POF, SULLA PROGRAMMAZIONE
EDUCATIVA E SUI PIANI DI STUDIO

ART. 18 – IL CONTRATTO FORMATIVO

ART. 19 – GESTIONE DEL CONTRATTO FORMATIVO

ART. 20 - VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI ESITI FORMATIVI

PARTE PRIMA: ORGANIZZAZIONE E PIANO DI STUDIO

ART. 8 – AREA DIDATTICA

8.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni.

8.2. La scuola garantisce la continuità educativa fra i diversi gradi dell'istruzione attraverso una proficua collaborazione tra tutto il personale.

8.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa nonché, a parità di qualità, il minor costo.

8.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente rispetta razionali tempi di studio degli alunni.

8.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti tenderanno a instaurare un proficuo dialogo educativo. Nel rispetto del Regolamento di Istituto le infrazioni disciplinari saranno sanzionate.

8.5. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei documenti didattici: P.O.F., programmazione educativa, piani di studio, contratto d'Istituto.

ART. 9 – PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

A norma dell'art. 39 del C.C.N.L. 1995 del comparto scuola, il POF è deliberato dal Collegio dei docenti per gli aspetti pedagogico-didattici, e dal Consiglio d'Istituto per gli aspetti finanziari ed organizzativi. E' stato aggiornato da un docente che ne cura l'attuazione.

Integrato con il Regolamento di Istituto, esso costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica. Contiene:

- le scelte educative ed organizzative generali dell'Istituto;
- i criteri di utilizzazione delle risorse disponibili;
- la "pianificazione" delle attività di sostegno, recupero, orientamento e di ogni altra forma di attività integrativa ed aggiuntiva;
- i criteri per la formazione delle classi e l'assegnazione ad esse dei docenti;
- indicazione di strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi livelli della scuola di base.

ART. 10 – POF E REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Strettamente collegato al POF, il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamento delle entrate e delle uscite, dei ritardi, delle assenze, delle giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- modalità di comunicazioni con i genitori degli alunni in relazione agli incontri con i docenti, prefissati o per appuntamento;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee dei genitori, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- modalità di convocazione e di svolgimento di comitato di genitori, di consigli di interclasse o di intersezione e del Consiglio di Istituto;

- pubblicizzazione degli atti.

ART. 11 – PROGRAMMAZIONE DELLA AZIONE EDUCATIVA

E' elaborata dal collegio dei docenti e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Individua gli strumenti per la rilevazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

In conformità all'articolo 39 comma 3 del CCNL 1994/97, la programmazione dell'azione educativa è deliberata sulla base del "piano attuativo del progetto di Istituto" alla cui predisposizione è tenuto il Dirigente scolastico, anche avvalendosi dell'apporto dei collaboratori e coordinatori dei dipartimenti, delle commissioni e dei gruppi di lavoro in cui il Collegio dei docenti si può articolare.

La programmazione educativa è deliberata prima dell'inizio delle lezioni e indica:

- i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali allegate al D.L. 59/2004;
- gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- eventuali attività aggiuntive di orientamento, di formazione integrata, di recupero e di sostegno che si intendono attuare sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

ART. 12 – GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Le previsioni della programmazione educativa, nella fase attuativa, sono gestite dalle varie componenti che ne hanno la responsabilità in termini collegiali o individuali: consigli di interclasse o di intersezione, gruppi modulari o di sezione, dirigente scolastico, singoli docenti e non docenti.

ART. 13 – VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La verifica dei processi attuativi è di competenza del collegio dei docenti nella sua configurazione globale o nelle sue articolazioni in dipartimenti, commissioni, gruppi di lavoro, con cadenze periodiche indicate nell'ordinamento dei tre ordini di scuola.

Il Collegio dei docenti valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'attività didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica.

ART. 14 – PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

E' elaborato dall'equipe docente di ciascuna classe o sezione. In relazione alla situazione di partenza degli allievi, e tenendo come punto di riferimento normativo le Indicazioni nazionali allegate al D.L. 59/2004, prevede, per ogni disciplina, una o più Unità di apprendimento, comprensive di:

- obiettivi specifici di apprendimento (OSA), relativi a ciascuna disciplina di studio;
- obiettivi formativi (OF) (le competenze attese dagli alunni)
- le attività e i contenuti da trasmettere;
- le modalità di verifica delle attività;
- i tempi di attuazione dei percorsi;
- le competenze in uscita degli allievi.

Ogni obiettivo di apprendimento rinvia a tutti gli altri cui è legato da rapporti di complementarità, ed ogni unità di apprendimento è un modulo didattico, cioè parte di un insieme unitario dove la parte e il tutto si integrano.

ART. 15 – GESTIONE DEL PIANO DI STUDIO PERSONALIZZATO

La gestione delle iniziative didattiche programmate nel piano di studio personalizzato compete al gruppo docente e ai singoli docenti di classe o di sezione, i quali rispondono in solido della qualità globale del servizio e individualmente in relazione all'ambito disciplinare o ai nuclei tematici di competenza, secondo la suddivisione dei compiti loro assegnati.

ART. 16 – VERIFICA E VALUTAZIONE DEL PIANO DI STUDIO

Verifica e valutazione dei risultati dell'insegnamento nelle singole classi o sezioni, del profitto e del comportamento degli alunni, impegnano collegialmente i docenti corresponsabili del lavoro didattico.

In relazione ad ogni unità di apprendimento i docenti di classe predispongono le "tavole di registrazione delle competenze individuali degli alunni" per la valutazione del profitto. Le tavole di registrazione indicano gli "obiettivi formativi previsti" (competenze attese) e i livelli di competenza raggiunti ad essi relativi. Sono predisposte per le verifiche in itinere, periodiche e finali, articolate su tre modelli:

- il primo registra le competenze maturate in ciascuna unità di apprendimento;
- il secondo registra le competenze maturate in relazione a ciascuna disciplina;
- il terzo registra le competenze complessivamente maturate per tutte le discipline, nonché il livello di comportamento, come introdotto dalla legge di riforma.

L'art. 10 del Regolamento (Dpr 275/1999) prevede che *"Con decreto del Ministro della Pubblica Istruzione sono adottati i nuovi modelli per le certificazioni, le quali indicano le conoscenze, le competenze, le capacità acquisite e i crediti formativi riconoscibili, compresi quelli relativi alle discipline e alle attività realizzate nell'ambito dell'offerta formativa o liberamente scelte dagli alunni e debitamente certificate"*.

Il modello ministeriale delle certificazioni delle competenze sostituirà, appena adottato, l'attuale attestato finale e attesterà formalmente gli esiti conseguiti al termine di un periodo didattico o di un modulo didattico.

ART. 17 – INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL POF, SULLA PROGRAMMAZIONE

EDUCATIVA E SUI PIANI DI STUDIO

- a) Redazione, di norma, entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico;
- b) Pubblicizzazione mediante affissione all'albo di ogni scuola;
- c) Copia depositata presso la Segreteria dell'Istituto.

ART. 18 – IL CONTRATTO FORMATIVO

Riguarda specificatamente il rapporto didattico tra la scuola e l'alunno. Nell'Istituto comprensivo di Soveria Mannelli esso si stabilisce tra scuola e genitori. E' costituito da un documento annuale sotto forma di "dichiarazione esplicita", firmato da un docente del plesso, delegato dal Dirigente, e dal rappresentante dei genitori in seno ai consigli di classe, interclasse o intersezione.

L'allievo deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici e formativi del suo curriculum;
- Il percorso per raggiungerli;
- Le fasi del suo curriculum.

Il genitore deve:

- Conoscere l'offerta formativa;
- Esprimere pareri e proposte,
- Collaborare nelle attività.

Il docente deve:

- Esprimere la propria offerta formativa;
- Motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

ART. 19 – GESTIONE DEL CONTRATTO FORMATIVO

Il "Contratto formativo", che è alla base del lavoro di insegnamento/apprendimento, è gestito collegialmente dai docenti di classe o di sezione. Esso costituisce un riferimento essenziale negli incontri dei vari Organi collegiali e negli incontri istituzionali o informali dei docenti con i **genitori degli** alunni.

ART. 20 – VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI ESITI FORMATIVI

Le verifiche e le valutazioni periodiche e finali sugli esiti formativi si effettuano secondo le modalità e i criteri indicati dal Collegio dei docenti e per come previsto dalle Indicazioni Nazionali, allegato al D.L. 59/2004.

PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

(ARTT. 21-25)

ART. 21 – PRINCIPI GENERALI

ART. 22 – ISCRIZIONI ALLA SCUOLA

ART. 23 – RILASCIO DI CERTIFICATI E ATTESTATI

ART. 24 – APERTURA DEGLI UFFICI DI SEGRETERIA E DI DIREZIONE –
INFORMAZIONI ALL'UTENZA

ART. 25 – DISCIPLINA DEGLI OPERATORI SCOLASTICI

PARTE SECONDA: I SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 21 – PRINCIPI GENERALI

20.1. La scuola si impegna a garantire la massima qualità dei servizi amministrativi, in particolare per quanto riguarda:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tempi di attesa;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

ART. 22 – ISCRIZIONI ALLA SCUOLA

Le iscrizioni alle varie classi di scuola primaria, secondaria di primo grado e di scuola dell'Infanzia si effettuano nei modi e nei tempi previsti dalla apposita Ordinanza Ministeriale annuale.

I modelli di domanda saranno distribuiti a vista nei giorni fissati, che saranno adeguatamente pubblicizzati.

Dall'anno scolastico 2004/2005 è anche possibile effettuare l'iscrizione on line.

ART. 23 – RILASCIO CERTIFICATI E ATTESTATI

Il rilascio di certificati di iscrizione e di frequenza si effettua nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, nel tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

Per i certificati contenenti votazioni e giudizi il tempo massimo è di cinque giorni.

ART. 24– APERTURA AL PUBBLICO – INFORMAZIONE ALL'UTENZA

24.1. Gli Uffici di segreteria, compatibilmente con le dotazioni di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo le indicazioni del Consiglio di Istituto.

Sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle ore 13:00 e, nei giorni di lunedì e giovedì, anche dalle ore 14:30 alle ore 16:00.

L'ufficio di Direzione riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

24.2. La scuola si impegna, compatibilmente con le possibilità tecniche, ad assicurare all'utente la tempestività del contatto telefonico; le modalità di risposta devono comprendere il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, l'indicazione della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per assicurare il servizio didattico e la vigilanza sugli alunni non saranno trasmesse telefonate ai docenti se non per urgenti e gravi motivi.

24.3. Sono resi disponibili appositi spazi per bacheca sindacale, bacheca dei docenti, bacheca dei genitori.

Nell'ufficio di Direzione e in ogni scuola sono esposti:

- il Regolamento d'Istituto;
- tabella dell'orario di lavoro dei docenti;
- elenco del personale A.T.A. con le relative funzioni;
- elenco e dislocazione del personale ausiliario.

ART. 25 – DISCIPLINA FORMALE DEGLI OPERATORI SCOLASTICI

All'ingresso delle scuole e dell'Ufficio di Direzione devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

(ARTT. 26/27)

ART. 26 – IGIENE E SICUREZZA

ART. 27 – INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLO STATO DEI SERVIZI

PARTE TERZA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ART. 26 – IGIENE E SICUREZZA

I locali scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri. L'igiene e la sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale docente.

L'igiene dei locali e dei servizi è costantemente garantita dal personale ausiliario.

La scuola si impegna a informare e sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, sulle condizioni ambientali della scuola, al fine di promuovere gli interventi necessari per garantire agli alunni ed agli operatori scolastici, l'igiene ambientale e la sicurezza interna ed esterna.

ART. 27 – INFORMAZIONE ALL'UTENZA SULLO STATO DEI SERVIZI

Al fine di informare correttamente l'utenza sulle reali condizioni e sugli eventuali scarti tra esigenze legali e situazione di fatto, ogni sede di scuola dell'Infanzia, primaria e secondaria di primo grado dell'Istituto, espone nella bacheca dei genitori di cui all'articolo 24 un foglio nel quale sono indicate le previsioni di legge e la consistenza reale dei seguenti elementi:

- numero delle aule in cui si svolge la normale attività didattica, loro superficie e cubatura in rapporto al numero degli alunni;
- numero, tipo, dimensioni, dotazione delle aule speciali, dei laboratori e delle palestre;
- numero, dimensioni, capienza e attrezzatura in dotazione delle sale per riunioni;
- numero, dimensioni, destinazione d'uso e dotazione dei locali di servizio;
- numero, dimensioni e dotazione delle biblioteche;
- numero dei servizi igienici con indicazione di servizi eventuali per alunni con handicap;
- eventuale presenza di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori e montacarichi;
- esistenza di spazi esterni attrezzati;
- piano di evacuazione in caso di calamità.

PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

(ARTT. 28-31)

ART. 28 – PROCEDURA DEI RECLAMI

ART. 29 – VALUTAZIONE DELL'ANDAMENTO DEI SERVIZI SCOLASTICI

ART. 30 - APPLICAZIONE

PARTE QUARTA: RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

ART. 28 – PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami degli utenti per inadempienze alla presente “carta dei servizi” o per inosservanza di norme di legge o di regolamento da parte degli addetti ai servizi, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, online; e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali, telefonici e via fax o online, devono essere sottoscritti entro due giorni. Prima di tale formalizzazione i reclami stessi, così come i reclami anonimi, non possono essere presi in considerazione se non sono circostanziati e documentati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito all’esposto, risponde in forma scritta con celerità, comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato un giusto e fondato reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d’Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico presenta al Consiglio d’Istituto una relazione dettagliata dei reclami presentati e dei provvedimenti assunti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d’Istituto sull’andamento della scuola nell’anno scolastico.

ART. 29 – VALUTAZIONE DELL’ANDAMENTO DEI SERVIZI SCOLASTICI

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei docenti redige una relazione valutativa dell’attività formativa della scuola, da presentare all’attenzione del Consiglio d’Istituto.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione di cui al comma precedente, viene effettuata dallo stesso Collegio dei docenti una rilevazione tra i genitori degli alunni, il personale della scuola e, limitatamente alla scuola secondaria di I grado, anche tra gli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio; devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Gli indicatori da utilizzare nelle domande dei questionari possono essere forniti anche dall’Amministrazione scolastica centrale e periferica e dagli Enti Locali.

La valutazione è riferita al servizio di tutti i plessi scolastici

dell’Istituto. **ART. 30 – APPLICAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente carta, approvata dal Consiglio d'Istituto, si applicano fino a quando non intervengano, in materia, variazioni e modifiche nei contratti collettivi o nella legislazione vigente.