

<p>CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA</p>

ARTICOLAZIONE:

PREMESSA

PARTE I - Principi fondamentali

PARTE II - Area didattica

PARTE III - Area dei servizi amministrativi

PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola

PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE VI - Criteri di attuazione e forme di pubblicizzazione

1° Circolo Didattico

Piazza della Vittoria, 1 - 06055 - **MARSCIANO**

Anno scolastico 2013/14

Centralino/Fax 0758742353

Sito Web:

www.dd1marsciano.gov.it

E.mail: pgee041007@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi ha lo scopo di aiutare l'utenza ad esercitare tre fondamentali diritti, secondo criteri di imparzialità ed efficienza :

- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla partecipazione
- Il diritto all'auto tutela

Essa costituisce, nei confronti del cittadino, la garanzia relativa agli standard di prestazione del servizio. Per servizio si intende l'organizzazione delle risorse strumentali e delle prestazioni lavorative finalizzate ai servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione.

Si tratta quindi di un documento « dinamico » che visualizza i meccanismi di funzionamento dei servizi amministrativi, di accoglienza e comunicazione e ne fissa i livelli di prestazione garantiti per l'utenza.

L'attività didattica trova la sua collocazione nel POF, luogo deputato alla garanzia dell'esplicazione della professionalità docente, soggetto a revisioni periodiche e le informazioni qui esposte in modo sintetico sono descritte in maniera dettagliata nel piano dell'Offerta Formativa.

Visto il Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 " Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi ", il 1° Circolo Didattico di Marsciano stabilisce gli obiettivi e le modalità della propria attività istituzionale, didattica, formativa ed amministrativa.

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli della Costituzione Italiana:

Art.3 : E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza 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.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, con lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.
La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e Gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni è obbligatoria e gratuita.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. L'azione della scuola sarà caratterizzata dal principio dell'uguaglianza delle opportunità, soprattutto per le fasce più deboli e per gli alunni che esprimono particolari bisogni formativi.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I docenti ritengono basilare, ai fini della crescita globale di ciascun alunno, che i soggetti erogatori dei servizi scolastici agiscano secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità, la continuità del servizio e delle attività educative. Anche in situazioni particolari sarà prioritariamente garantita la continuità delle attività educative e della sorveglianza, nel rispetto delle norme vigenti.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- atteggiamenti di serenità, disponibilità, attenzione ai bisogni specifici degli alunni e alle istanze dei genitori;
- predisposizione di un ambiente materialmente ed emotivamente sicuro, adeguato all'età dell'alunno, atto a suscitare curiosità ed interesse. A questo proposito, all'inizio delle lezioni di ogni nuovo anno scolastico, saranno predisposte iniziative di accoglienza per gli alunni in ingresso alle classi/sezioni iniziali. In ogni caso l'accoglienza dell'alunno, inteso non solo come scolaro, ma come persona, avverrà nel corso di tutto l'anno scolastico;
- nei primi giorni di lezione sarà consentito ai genitori degli alunni delle classi/sezioni iniziali di soffermarsi, in tempi limitati e sempre più diluiti, all'interno della scuola, per favorire un graduale adattamento alla nuova realtà;
- nelle attività di accoglienza si cercheranno forme e modi opportuni per far comprendere all'alunno le motivazioni della sua permanenza a scuola e il suo ruolo in essa e per instaurare i

primi rapporti di collaborazione con i genitori;

- nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

▪ L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Per coloro che scelgono la scuola statale la libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo nei limiti della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande i criteri cui attenersi si coniugano con quello della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari...) e sono definiti dal Consiglio di Circolo.

▪ L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono soggetti a continuo controllo da parte della scuola. Nei casi di irregolarità della frequenza, gli insegnanti cercheranno di capirne le ragioni e si attiveranno per trovarne le soluzioni. Se del caso, informeranno il Dirigente Scolastico che procederà:

- sollecitando le famiglie
- attivando gli Enti preposti.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi e delle procedure vigenti.

La scuola vede al suo interno intrecciarsi le responsabilità dei tre principali elementi dell'educazione: alunno - docente - famiglia. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola attiverà gli incontri istituzionali previsti, quelli resi necessari dalle programmazioni educative specifiche delle varie realtà educative e quelli che si renderanno comunque opportuni.

▪ La scuola, come agenzia privilegiata nelle attività di educazione permanente e centro di promozione culturale, si impegna a favorire le attività extrascolastiche consentendo, dove è possibile, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo le norme vigenti e compatibilmente con il servizio scolastico. Va precisato che:

- la determinazione dei criteri e dei pareri per l'utilizzazione, al di fuori dell'orario scolastico e durante i periodi di sospensione delle lezioni, dei locali e delle attrezzature della scuola è di competenza del Consiglio di Circolo;
- l'esercizio della potestà autorizzativa spetta all'Ente proprietario dei locali;
- la concessione è subordinata a preventivi accordi che fissino con chiarezza le modalità d'uso dei locali e le conseguenti responsabilità in ordine alla sicurezza, all'igiene ed alla salvaguardia del patrimonio.

- La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce, nei limiti previsti dalla normativa vigente, la massima possibile semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'attività scolastica, in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi sia in quella dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

AGGIORNAMENTO / FORMAZIONE DEL PERSONALE

- Per le stesse finalità, la scuola, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione, progetta annualmente e realizza l'aggiornamento e la formazione del personale, anche in collaborazione con altre Scuole, Istituti, Enti culturali, Enti locali, sulla base delle esigenze emergenti. E' data facoltà al Collegio dei Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento, nei casi in cui lo stesso lo ritenga necessario e comunque in coerenza con i progetti educativi assunti, sulla base di tematiche o problematiche emergenti.
- L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un diritto per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalla normativa vigente.

I docenti nella loro programmazione sono garanti

- di fedeltà alle indicazioni Ministeriali;
- dell'identità del Circolo e del Piano dell'offerta formativa;
- di una comunicazione il più possibile trasparente all'utenza;

allo stesso tempo ritengono fondamentale:

- avere tutelata la libertà di insegnamento e garantito il pluralismo culturale;
 - disporre di autonomia didattica nel rispetto degli indirizzi di base individuati collegialmente e delle scelte operate in sede di progettazione e programmazione collegiale.

PARTE II

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie 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. Detta responsabilità non significa sempre e comunque garanzia di esito positivo, poiché questo può essere influenzato da fattori familiari, sociali e affettivi determinanti.

Per quello che riguarda l'organizzazione didattica delle Scuole dell'Infanzia e delle Scuole Primarie si rimanda al Piano dell' Offerta Formativa di Circolo.

PARTE III

AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, garantendone l'osservanza ed il rispetto, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità in tutte quelle procedure amministrative i cui tempi non siano già fissati da leggi, regolamenti o ordinanze ministeriali;
- trasparenza delle procedure amministrative ed accesso agli atti dei procedimenti, in applicazione della Legge 241/90 e successive modificazioni e/o integrazioni;
- riduzione dei tempi di attesa degli utenti, garantendo personale a disposizione in orari antimeridiani;
- informatizzazione del servizio, compatibilmente con la disponibilità dei sistemi automatizzati in dotazione.

PROCEDURE SPECIFICHE

- Iscrizioni: la distribuzione e compilazione dei relativi moduli è effettuata in giorni e in orario potenziato e pubblicizzato in modo adeguato. La ricezione dei moduli e la definizione dell'iscrizione è effettuata in modo immediato.
- Il rilascio di certificazioni è effettuato su richiesta scritta nell'orario di apertura della segreteria e nel tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione o giudizi.
- I documenti di valutazione degli alunni e gli attestati, debitamente compilati, sono consegnati dai docenti alle famiglie in orario e giorni tempestivamente comunicati e comunque non oltre 15 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio o degli esami.
- I documenti non ritirati dai genitori al termine delle lezioni sono consegnati in segreteria; della loro giacenza sono informati i genitori.
- L'Ufficio di segreteria, oltre a garantire un orario di apertura al pubblico al mattino, assicura la fruizione dei servizi amministrativi in orario pomeridiano secondo i seguenti criteri:
 - n. 3 ore in un giorno della settimana, da fissare all'inizio di ogni anno scolastico, con un'unità di personale a disposizione secondo il principio della flessibilità dell'orario di servizio;
 - fino a n. 15 ore annuali per altre due unità di personale amministrativo in servizio, in aggiunta all'orario normale di servizio per esigenze straordinarie ravvisate dalla

Direzione in considerazione degli impegni derivanti dal Piano Annuale delle Attività di Circolo, da stabilire e rendere noto al momento della definizione delle attività.

- La scuola assicura all'utenza la tempestività della risposta telefonica fornendo tutte le informazioni utili richieste.
- All'interno o all'esterno dell'edificio scolastico e sul sito della scuola sono assicurati spazi adibiti all'informazione, in particolare

-orario delle lezioni degli alunni;

-orario di servizio dei docenti;

-orario di servizio del personale A.T.A.;

- organigramma degli Organi Collegiali;

- organico e organigramma del personale docente ed A.T.A.;

- albo di Istituto;

- bacheca sindacale;

- bacheca dei genitori.

- E' assicurata presso gli ingressi degli edifici scolastici la presenza di personale in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e impedire l'accesso a scuola a chi non autorizzato, senza il preventivo consenso del Capo di Istituto o del Docente Vicario.

PARTE IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale addetto si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

Per ciò che riguarda il servizio di Prevenzione e Protezione, come previsto dal T.U. 81/08, la Scuola si avvale di un consulente esterno i cui compiti sono quelli previsti dalla normativa vigente.

Viene predisposto per ogni plesso scolastico appartenente al Circolo un Piano di Evacuazione e si programmano almeno due prove d'esodo all'anno.

Per quanto concerne le condizioni ambientali (spazi, dotazione strumentale, orario di funzionamento, organizzazione giornata scolastica, orario servizio docenti) delle singole scuole del Circolo, si fa riferimento al Piano dell'offerta Formativa.

PARTE V

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Informazioni e reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta direttamente al D.S.; deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può non essere divulgato.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro dieci giorni da quando ne è venuto a conoscenza attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Capo D'Istituto, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione Del Servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, possono essere effettuate rilevazioni dirette mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli alunni, ai genitori, al personale in servizio, sugli aspetti organizzativi-relazionali e sul funzionamento del servizio, con la possibilità di graduare le risposte.

La valutazione del servizio è riservata agli organi individuali e/o collegiali interni ed è finalizzata ad individuare e migliorare atti e comportamenti che possano far raggiungere i fini e gli obiettivi istituzionali sempre più efficacemente.

La definizione delle procedure e dei tempi delle indagini da attivare sarà di competenza del Collegio dei Docenti che ne esaminerà, in tempi debiti, i risultati.

Il controllo interno, mirando al miglioramento del servizio, innesterà un circuito che, all'avvenuta rilevazione di problemi o disfunzioni, faccia seguire idonee azioni regolatrici o correttive.

È in quest'ottica che il personale operante nel Circolo si impegna a ricercare e garantire modalità e strumenti di intervento di adeguamento del servizio, quando ritenuti necessari.

PARTE VI

<p>CRITERI DI ATTUAZIONE E FORME DI PUBBLICIZZAZIONE</p>
--

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Circolo nella riunione del 21 gennaio 2014 .

Essa si applica a partire dall' a. s. 2013-14; ha validità quinquennale o fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative.

Nel corso degli anni scolastici successivi potrà subire parziali adeguamenti .

Il presente Documento sarà affisso all'albo in tutti i plessi con contestuale informazione ai genitori della sua esistenza e reperibilità.

E' consultabile nel sito della Scuola.