

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Art .1 – UGUAGLIANZA**

Nel rispetto del dettato Costituzionale, l'Istituto riconosce pari dignità a tutti gli alunni indipendentemente dalle differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche e si impegna a garantire un servizio uguale per tutti.

### **Art .2 – IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

Nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, l'Istituto si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative secondo criteri di obiettività e di equità.

### **Art .3 – ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

L'Istituto, attraverso opportuni interventi previsti dal P. O. F., si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso, alle classi iniziali e agli alunni con particolare difficoltà.

### **ART. 4 - OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'istituto si pone come fondamentale obiettivo la prevenzione del disagio scolastico ed il contenimento della dispersione con le strategie individuali nel Piano dell'offerta formativa

### **ART. 5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

- 1) L'istituto si impegna a realizzare una gestione partecipata di tutte le componenti della scuola e delle istituzioni interessate, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, per l'attuazione della "CARTA" e per la realizzazione degli standard generali del servizio.
- 2) L'istituto si impegna a sollecitare l'intervento delle altre istituzioni e la collaborazione degli enti locali per favorire le attività extra-scolastiche e a consentire l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, al fine di realizzare la funzione della scuola come centro di programmazione culturale, sociale e civile.
- 3) L'istituto si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure al fine di realizzare un'informazione completa e trasparente.
- 4) L'attività scolastica in tutti i suoi settori didattici ed amministrativi sarà ispirata a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.
- 5) Nell'ambito delle strategie di intervento del Ministero della Pubblica Istruzione, l'istituto si impegna a promuovere attività di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

### **ART. 6 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO**

L'istituto garantisce, attraverso la programmazione educativa e didattica, l'affermazione della libertà di insegnamento dei docenti nel rispetto delle esigenze formative dell'alunno ed in armonia con gli obiettivi indicati nei piani di studio di ciascun indirizzo.

## **PARTE I**

### **ART. 7 - AREA DIDATTICA**

- 1) L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire lo svolgimento di attività educative adeguate alle esigenze formative e culturali degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

- 2) Al fine di favorire un armonico sviluppo della personalità degli alunni e per garantire la continuità educativa con la scuola dell'obbligo e col mondo accademico o del lavoro, l'istituto si impegna ad instaurare collegamenti con la scuola di provenienza degli alunni ed a svolgere attività di orientamento.
- 3) Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni, l'Istituto si impegna ad assumere come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e le esigenze dell'utenza
- 4) I docenti dell'istituto, nel rispetto della programmazione didattica del Consiglio di classe, si impegnano, nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, a rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- 5) L'Istituto garantisce nello svolgimento del dialogo educativo, un clima di serena collaborazione tra docenti ed alunni.
- 6) L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
  - a. Piano dell'offerta formativa;
  - b. Programmazione educativa e didattica e contratto formativo di ogni singola classe.

I suddetti documenti saranno redatti entro il \_\_\_\_\_ e pubblicati entro il \_\_\_\_\_. Presso la segreteria verranno depositate le copie di cui sarà disponibile effettuare la duplicazione al costo di € 0,13 a foglio.

## **PARTE II**

### **ART. 8 - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- 1) L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi e ne garantisce l'osservanza:
  - celerità delle procedure;
  - trasparenza;
  - informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - tempi di attesa agli sportelli;
  - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

### **STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE**

- 2) La distribuzione dei moduli verrà effettuata a vista nei giorni previsti dall'amministrazione della scuola che saranno opportunamente resi noti all'utenza.
- 3) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il termine massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazione e/o giudizi.
- 4) I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- 5) Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- 6) La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposte che comprendono il nome dell'Istituto, il nome della persona e la qualifica di chi risponde o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 7) L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- a. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti ( orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario – A.T.A.) ;
- b. organigramma degli uffici ( presidenza, vice presidenza, servizi ) ;
- c. organigramma degli organi collegiali;
- d. albi d'Istituto

Vengono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
  - bacheca degli studenti;
  - bacheca dei genitori.
- 8) Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili, tramite cartellini di identificazione, operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni per la fruizione del servizio.
  - 9) Il regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

### **PARTE III**

#### **ART.9 – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro per garantire una confortevole permanenza agli alunni e al personale.

A tal fine la scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate e le associazioni dei genitori. Il personale ausiliare deve garantire l'igiene dei servizi.

- 1) L'Istituto individua i fattori a cui devono adeguarsi le condizioni ambientali e si impegna ad informare su:
  - numero, tipo, dimensione delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
  - numero, tipo, dotazione e disponibilità delle aule speciali e dei laboratori;
  - utilizzazione settimanale per attività curriculari ed extracurriculari delle palestre;
  - dotazioni ed utilizzazioni di locali per attività curriculari ed integrative;
  - orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito dei libri della biblioteca;
  - numero dei servizi igienici con indicazione dei servizi per i portatori di handicap;
  - esistenze di barriere architettoniche, scivoli, ascensori e montacarichi;
  - esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non;
  - piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

### **PARTE IV**

#### **Art. 10 - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO**

**10.1 )** I reclami possono essere in forma di orale, scritta, telefonicamente e via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dei proponenti, i reclami orali e telefonici devono essere univocamente sottoscritti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Il preside corrisponde sempre in forma scritta entro 30 giorni attivandosi per rimuovere, se possibile, le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il destinatario. Annualmente il preside presenta una relazione analitica dei reclami e dei necessari provvedimenti. Tale relazione viene inserita alla relazione generale del consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

**10.2)** Alla valutazione del servizio scolastico concorrono tutte le componenti della comunità scolastica, che devono essere opportunamente interpellate con adeguati strumenti di indagine.

- La valutazione riguarda in modo particolare le proposte e gli impegni che caratterizzano il POF, ed è fatta ai fini esclusivi del miglioramento graduale e continuo dell'offerta formativa.
- Nella formulazione delle domande saranno utilizzati tutti gli indicatori forniti dalle ricerche sulla produttività scolastica.
- Alla fine di ciascun anno scolastico, il collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **PARTE V**

### **ART. 11 - ATTUAZIONE**

- 1) Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi a norma di legge.
- 2) Il Ministro della Pubblica Istruzione curerà con apposite direttive i criteri di attuazione della presente Carta.