



Via A. Moro – CORIGLIANO-ROSSANO - (CS) -
Tel. Segreteria 0983/82023

Dirigente scolastico - DSGA Tel. 0983/83910 – Fax 0983/81668

C.M.: CSIC8AG00G -C.F.: 84000610786

Sito Web: www.icguidicorigliano.edu.it e-mail: csic8ag00g@istruzione.it pec :csic8ag00g@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(ai sensi art.2 D.P.C.M. 07.06.95 - G.U. 138 del 15.06.95)

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia. Viene richiamata anche dal Decreto sulla Trasparenza del 2013.

A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa Istituzione Scolastica e delle regole che la governano, facilitando in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

La carta dei servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi dell'Istituto
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

1. 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.

Gli operatori dell'Istituto si impegnano attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

L'insegnamento della religione cattolica (IRC) avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che consentano la libertà di coscienza. Al riguardo la scuola consentirà la scelta degli studenti e delle loro famiglie di avvalersi o non avvalersi dell'IRC e di scegliere tra le seguenti opzioni: *le Attività Alternative all'IRC; lo studio assistito; lo studio non assistito; l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in caso di collocazione dell'IRC alla prima o all'ultima ora di lezione.*

2. Imparzialità e regolarità, buon andamento

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In situazioni di conflitto sindacale sarà comunque garantita la continuità essenziale delle attività educative e/o della sorveglianza con le modalità e nei limiti previsti dalla Legge n° 146 del 12/06/1990 e dalle disposizioni contrattuali in merito.

L'attività della pubblica amministrazione, volta alla realizzazione dell'interesse pubblico, si conforma ai criteri di efficacia ed efficienza (art. 49 C.I.).

3. Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti e delle loro famiglie, in particolare nelle classi iniziali del primo e del secondo biennio, e del quinto anno e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie. Sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di cura).

La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati.

La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, viaggi di istruzione, attività sportive - e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna complessivamente nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse.

L'Istituto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

5. Partecipazione efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati.

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

- a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA
- b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola entro la data di inizio delle iscrizioni;
- Copia depositata presso la segreteria.

La progettazione di ciascuna classe è effettuata dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe di ciascuna sezione entro il 31 ottobre di ogni anno, una copia è depositata agli Atti ed è reperibile presso la Segreteria.

6.Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli allievi orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità

PARTE I - Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento-apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D. I. n. 44/2001.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi. La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

SISTEMA DI VALUTAZIONE

I docenti effettuano rilevazioni sistematiche per mezzo di verifiche orali, scritte e pratiche allo scopo di raccogliere dati utili alla valutazione degli alunni sulla base degli obiettivi prefissati. Informano la famiglia dell'esito delle verifiche tramite il registro elettronico e nei colloqui individuali, evidenziando progressi o eventuali difficoltà.

I genitori controllano assiduamente il registro elettronico e prendono atto dell'esito delle verifiche.

Seguono attraverso i colloqui con i Docenti lo svolgimento del curriculum scolastico del proprio figlio. Si impegnano a collaborare.

Gli alunni assumono consapevolezza degli obiettivi cognitivi e comportamentali proposti di volta in volta e dei criteri di valutazione; vengono informati dell'esito delle loro verifiche. Riflettono sul loro modo di lavorare; si impegnano nello studio per perseguire e consolidare gli obiettivi concordati; assumono le responsabilità del loro operato e si impegnano a mettere in atto i necessari correttivi per il loro miglioramento.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- disponibilità nei confronti dell'utenza (tempi di attesa agli sportelli/ flessibilità di orario per i contatti con il pubblico);
- tutela della privacy.

L'orario dell'ufficio di segreteria garantisce la presenza di personale sia la mattina sia il pomeriggio; viene pubblicato nel sito dell'Istituto ed esposto allo sportello.

Durante il periodo delle iscrizioni, l'orario di apertura sarà potenziato per consentire all'utenza di accedere agli uffici con facilità. I genitori degli alunni che dovranno frequentare le classi prime saranno informati tempestivamente sulle modalità di iscrizione. L'iscrizione alle classi successive viene effettuata d'ufficio.

Il rilascio di certificati, nei casi in cui non è prevista l'autocertificazione, è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico; entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati ai genitori, tutori o delegati provvisti di

opportuna delega, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati/pubblicati dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il Dirigente Scolastico riceve durante il normale orario di servizio. E' preferibile fissare, telefonicamente, un appuntamento.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI

L'istituto opera all'interno di edifici (strutture, impianti, arredi, etc.) la cui fornitura e la cui manutenzione ordinaria e straordinaria sono competenza Esclusiva dell'Amministrazione Comunale che decide autonomamente sia finanziamenti da destinare agli interventi di adeguamento delle strutture e degli impianti alle norme di sicurezza, sia le priorità ed i tempi di realizzazione degli interventi progettati.

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici. Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate, al fine di garantire agli operatori ed agli alunni la sicurezza interna ed esterne.

Il dirigente nomina annualmente il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP); nomina il Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS); individua gli incaricati di primo soccorso e antincendio.

Presso tutte le sedi scolastiche sono disponibili:

- il documento di valutazione dei rischi predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 aggiornato annualmente;
- il piano di evacuazione degli edifici scolastici in caso di emergenza anch'esso aggiornato annualmente;
- l'elenco degli operatori scolastici che ricoprono un ruolo e svolgono funzioni nell'organigramma della sicurezza.

Nell'anno scolastico il personale Docente e ATA riceve un'adeguata informazione e formazione con il supporto dell'RSPP (Responsabile dei Servizi Sicurezza Prevenzione e Protezione) e almeno due volte all'anno si svolgono esercitazioni di evacuazione anti-incendio e anti-terremoto in tutte le sedi.

Le esercitazioni coinvolgono tutto il personale, tutti gli alunni (preparati dai Docenti delle classi) e i "visitatori" eventualmente presenti nelle sedi scolastiche.

Esse si svolgono in base alle procedure concordate con l'RSPP e vengono monitorate per ottenere un miglioramento delle attività di prevenzione e protezione.

PARTE IV Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

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

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.