



# ISTITUTO COMPRENSIVO di TIONE



## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

L'Istituto Comprensivo di Tione adotta la seguente **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI** in attuazione della direttiva n° 254 del 21 luglio 1995, ed in esecuzione dell'Art. 2 del DL 163/95 intitolato "Qualità dei Servizi Pubblici".

La presente CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI, visto il parere favorevole espresso dal Collegio Docenti nella riunione del 7 marzo 2001, è stata approvata dal Consiglio di Istituto in data 7 marzo 2001

Il documento ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

- *uguaglianza*
- *accoglienza e integrazione*
- *partecipazione, efficienza e trasparenza*
- *aggiornamento*
- *imparzialità e regolarità*
- *diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*
- *libertà di insegnamento*

### AZIONI NELL'AREA DIDATTICA

- *progetto di istituto*
- *programmazione educativa e didattica*
- *programmazione educativa – programmazione didattica – contratto formativo*

### AZIONE NELL'AREA DEI SERVIZI

- *servizi amministrativi*
- *standard specifici delle procedure*
- *criteri per l'informazione*

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

### CONDIZIONI DELLA VALUTAZIONE

*procedura dei reclami*  
*valutazione del servizio*



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Sono i principi che alimentano la filosofia organizzativa e la pedagogia di questo Istituto. Il Progetto d'Istituto, adottato per l'anno scolastico 2000/2001, li garantisce nelle finalità, nella esplicitazione degli obiettivi e nella sua azione.

### **1 uguaglianza**

- 1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ragioni socio-economiche;
- 1.2 La scuola favorirà l'inserimento degli allodolotti, ferme restando le responsabilità dell'amministrazione centrale e periferica e degli enti locali a fornire le risorse umane e finanziarie di loro competenza;
- 1.3 L'integrazione degli alunni in situazione di handicap sarà garantita da adeguati supporti di competenze specialistiche di operatori sanitari, assistenziali e scolastici

### **2 imparzialità e regolarità**

- 2.1 I soggetti che operano nella scuola agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, per quanto di competenza di questo Istituto, sono assicurate da una corretta utilizzazione del personale assegnato e, in caso di assenza o di impedimento, dalla sua sostituzione nel rispetto delle norme che regolano la materia.
- 2.3 In caso di conflitto sindacale la scuola potrà fornire alle famiglie soli una preventiva informazione; non potrà infatti essere considerato "regolare servizio" la pura assistenza ai minori attivata dalla scuola.

### **3 accoglienza e integrazione**

- 3.1 La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni
- 3.2 Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi scolastici dell'alunno, favorendo con le risorse di cui dispone la integrazione.

### **4 diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

- 4.1 L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico compatibilmente con l'organico di diritto e la capacità delle strutture.
- 4.2 L'obbligo scolastico, la regolarità della frequenza, il proseguimento degli studi costituiscono situazioni di normalità.

### **5 partecipazione, efficienza e trasparenza.**

- 5.1 La Scuola, nelle sue componenti, docenti, genitori, alunni e personale, è protagonista e responsabile dell'attuazione della "Carta" attraverso la presenza negli organi collegiali, elettivi e non, previsti dalla normativa in atto, e con altre iniziative promosse dalle singole componenti, in ordine alle specifiche competenze e alle disposizioni vigenti.
- 5.2 La Scuola, con il concorso di Enti (Comprensorio, Comuni, Azienda per i Servizi sanitari, ecc.) ed altri soggetti del territorio, si propone come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- 5.3 L'Istituto si è dotato di propri criteri per la concessione d'uso di locali e attrezzature fuori dall'orario scolastico, d'intesa, ove necessario, con i Comuni del bacino d'utenza.
- 5.4 L'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente

- 5.5 L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti sono improntati a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

## **6 libertà di insegnamento**

- 6.1 La libertà di insegnamento, garantita dalla normativa contrattuale e dalle leggi dello Stato è principio base e perno della filosofia del Progetto di Istituto.
- 6.2 Ogni insegnante la esercita nel rispetto del diritto degli alunni all'educazione e all'apprendimento

## **7 aggiornamento**

- 7.1 La Scuola promuove e organizza l'aggiornamento del personale, attraverso proposte interne, o favorendo e assicurando la partecipazione alle offerte di altri enti riconosciuti e autorizzati.
- 7.2 L'aggiornamento e la formazione (in conformità a quanto stabilito dai rispettivi contratti di lavoro) costituiscono un impegno per tutto il personale.

## **AZIONI NELL'AREA DIDATTICA**

- La scuola è responsabile della qualità del servizio offerto compatibilmente e proporzionalmente alla quantità e qualità delle risorse umane e professionali, dei mezzi e materiali a disposizione, alla collaborazione delle famiglie e all'impegno delle istituzioni.
- La scuola promuove esperienze di continuità educativa con la scuola materna e la scuola superiore. Nella sua organizzazione interna prevede esperienze tra la scuola elementare e media.
- La scelta dei libri di testo viene effettuata nel rispetto del principio della libertà di insegnamento riconosciuto ai docenti e dei vincoli dettati dalla normativa.
- I rapporti scolastici devono essere improntati alle normali e buone regole della convivenza civile e del reciproco rispetto delle persone e dei ruoli.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione dei Consigli di Classe e Interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio e di applicazione degli alunni.

## **L'Istituto Comprensivo si dota di:**

### **PROGETTO DI ISTITUTO**

La Scuola predispose il **P.I. (Progetto d'Istituto)**.

Il P.I. elaborato dalla Scuola contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Il P.I. sarà aggiornato entro il 15 ottobre di ogni anno scolastico, pubblicato mediante affissione all'albo, presentato all'utenza nelle assemblee di classe del mese di ottobre.

Le copie saranno disponibili in sala insegnanti per i docenti, in segreteria e presso le diverse sedi scolastiche dell'Istituto per gli utenti.

## PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La **Programmazione Educativa** indica i percorsi educativi e gli obiettivi generali., correlati alle finalità delineate nei Programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Interclasse nelle elementari e di classe nelle medie, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto elabora le attività relative all'orientamento, al benessere personale e relazionale, alla formazione integrata.

La **Programmazione Didattica** delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni, utilizza i contributi delle proposte metodologiche e delle diverse discipline, sottopone a momenti di verifica e di valutazione i risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

La Programmazione, elaborata nel rispetto dei principi, delle norme e secondo le direttive approvate dal Collegio Docenti, predisposta dai singoli consigli di classe entro il 20 ottobre di ogni anno, sarà presentata ai genitori nelle assemblee di classe entro il 31 ottobre di ogni anno.

Copia della programmazione sarà depositata in segreteria per la consultazione.

La duplicazione sarà possibile per l'utenza dietro versamento di £. 3.000. sul c.c.b. intestato alla scuola (n° 25993 presso la Cassa Rurale di Tione di TN)

**Il Contratto Formativo** è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra docente ed allievo, ma coinvolge l'intera classe, gli Organi Collegiali, le Famiglie, e gli Enti esterni preposti ed interessati al servizio scolastico.

Sulla base del Contratto Formativo

- ◆ l'allievo deve conoscere:
  - gli obiettivi didattici del suo curriculum;
  - il percorso per raggiungerli;
  - le fasi del suo curriculum;
- ◆ il docente deve:
  - esprimere la propria offerta formativa;
  - motivare il proprio intervento didattico;
  - esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- ◆ il genitore deve:
  - conoscere l'offerta formativa;
  - esprimere pareri e proposte;
  - collaborare.

## AZIONE NELL'AREA DEI SERVIZI

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola assicura per quanto riguarda i servizi amministrativi:

- **celerità delle procedure;**
- **trasparenza;**
- **flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;**
- **rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati personali.**

## **Standard specifici delle procedure**

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata tramite la segreteria e le scuole dell'istituto, in collaborazione con il servizio scuole materne secondo le procedure indicate dalla delibera della Giunta Provinciale relativa alle iscrizioni.
- La segreteria raccoglie le domande nei termini stabiliti dalla delibera della Giunta Provinciale sopraccitata.
- Il rilascio dei certificati 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 e per i certificati di servizio dei docenti.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- I docenti si impegnano a correggere e a consegnare l'esito delle prove scritte entro 15 giorni. Tali prove, su richiesta dei docenti o dei genitori possono essere presentate alle famiglie, preferibilmente durante le udienze generali ed individuali.
- 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.
- Il consiglio di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli OO.CC. degli utenti e dei loro rappresentanti.
- L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.
- 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.

Per l'**informazione** vengono seguiti i seguenti criteri:

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A. -);
- organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

**ALL'INGRESSO E NEGLI UFFICI SONO PRESENTI E RICONOSCIBILI OPERATORI SCOLASTICI IN GRADO DI FORNIRE ALL'UTENZA LE PRIME INFORMAZIONI PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO.**

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE dell'ISTITUTO**

- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
- Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.
- Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.
- La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

## **CONDIZIONI DELLA VALUTAZIONE**

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.**

#### **Procedura dei reclami.**

- I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
- Il capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il capo di istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.
- Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

#### **Valutazione del servizio**

- Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verrà effettuata una rilevazione mediante gli strumenti ritenuti più opportuni.

## **ATTUAZIONE**

**Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non interverranno, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.**

**Quanto non espressamente previsto nella presente carta è già regolamentato da disposizioni ministeriali provinciali varie e quindi altrimenti esplicitato.**

\*\*\*\*\*