

Carta dei servizi scolastici (Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 7/06/1995)

Al fine di istaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, si definisce la seguente Carta dei Servizi .

PRINCIPI FONDAMENTALI

Parte I

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3,33,34 della Costituzione italiana e si basa sui seguenti principi fondamentali.

1. **UGUAGLIANZA**

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

2. **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo i criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna , con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, 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 alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di handicap, a quelli degenti negli ospedali.

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

4. **PARTECIPAZIONE , EFFICIENZA, TRASPARENZA**

L'Istituzione scolastica , al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si unifica a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa rivolta ad alunni e adulti integrata con il territorio.

5. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 1) Tutte le domande di iscrizione presso la Scuola vengono accolte nei limiti rappresentati da :
 - a. Rispetto dello stradario di plesso e d'Istituto
 - b. Capienza degli edifici
- 2) L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

AREA DIDATTICA

Parte II

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo - didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco e/o all'attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto

Il POF contiene le scelte educative ed organizzative 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.

B. Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza degli alunni
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- CONSERVAZIONE DELLE STRUTTURE E DELLE DOTAZIONI.

C. Contratto Formativo

Il contratto formativo è proposto e sottoscritto dalle componenti della scuola (alunni - docenti - genitori) ed ha lo scopo di stabilire un insieme di regole e comportamenti che mirano al conseguimento degli obiettivi formativi di una società educante relativi a :

- la crescita della persona
- lo sviluppo dell'autonomia individuale
- il raggiungimento di obiettivi culturali

Parte III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua e pubblica gli standard dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatti con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata " a vista" nell'orario previsto e pubblicizzato in modo efficace.
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico , entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati " a vista" , a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di valutazione fissate nel POF.
- Per quanto non previsto, valgono le norme indicate dalla L. 241/90.
- Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- Il Consiglio di Istituto delibera sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto e, a richiesta, il nome e la qualifica di chi risponde.
- Gli uffici rispondono alle richieste telefoniche dopo le ore 10,00.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

Ciascun plesso deve assicurare 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, ausiliario- A.T.A.),
- Organigramma degli Organi Collegiali,
- Organico del personale docente e A.T.A.,
- Albi d'Istituto,
- Bacheca sindacale.

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

Il Regolamento d'Istituto è pubblicizzato mediante affissione all'albo.

7. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico dovrà essere pulito , accogliente, sicuro . Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne 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.

8. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail 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 lavorativi, 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 d'Istituto formula per il Consiglio d'Istituto una relazione sui reclami ricevuti e sui successivi provvedimenti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori , al personale e agli studenti.

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

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli Enti Locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti predispone i correttivi per il piano dell'Offerta Formativa del successivo anno scolastico.

9. ATTUAZIONE

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

NUMERI DI TELEFONO ED INDIRIZZI

DIREZIONE DIDATTICA VI CIRCOLO

Via Ardengo Soffici, 30

Tel. 0574/634515

Fax n. 0574/639633

e-mail: poee00800d@istruzione.it

ORARI DI RICEVIMENTO

DIRIGENTE SCOLASTICO : Dott.ssa Carla Olivi

Martedì e Giovedì dalle 10,30 -11,30, previo appuntamento.

DIRIGENTE SERVIZI AMMINISTRATIVI : Rosetta Cecchi

Lunedì ore 15,15-17,15

Venerdì ore 11,30-13,30

UFFICI DI SEGRETERIA:

Lunedì e Mercoledì : ore 15,15-17,15

Martedì e Venerdì : ore 11,30-13,30

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott.ssa Carla Olivi