



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“ DON BOSCO ”
MANDURIA (TA)

CARTA DEI SERVIZI

ANNO SCOLASTICO 2012/2013

CARTA DEI SERVIZI

TITOLO I

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti 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, lo scritto o ogni altro mezzo di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se 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 e 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

1.Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine. La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della Scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe in relazione alle necessità esistenti.

2. Imparzialità e Regolarità del servizio

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità e professionalità. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità gli alunni, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

3. Accoglienza e integrazione

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado.

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di 1° grado:

- unità didattiche in cooperazione tra classi ,
- attività di presentazione della Scuola Secondaria di 1° grado,
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico),
- attività sportive in comune con giochi di conoscenza e altre attività in palestra.

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime,
- la definizione di prove di uscita e di ingresso,
- attività di formazione comuni.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della Scuola Secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di handicap,
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano,
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore utilizzate per attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà,
- attività integrative e attività di laboratorio,
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione,
- realizzazione di specifici progetti educativi,
- utilizzo docenti di sostegno,
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi,
- collaborazione con le psicopedagogiste presenti nelle scuole e con i servizi sociali-assistenziali.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di secondo grado.

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola mette in pratica attività di orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio,
- somministrazione di test psico-attitudinali,
- realizzazione di uno "sportello di orientamento",
- organizzazione di incontri con studenti e docenti delle Scuole Secondarie di secondo grado presenti sul territorio,
- formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati.

Il rapporto con le Scuole Superiori prevede in particolare l'attivazione e la partecipazione a progetti in rete.

4. Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

5. Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 6 giorni. Le lezioni si svolgono da lunedì a sabato, per 30 ore settimanali. La durata degli spazi è di 60 minuti. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della Scuola Secondaria di I grado, è praticamente inesistente.

6. Partecipazione

Il Dirigente Scolastico, il personale docente ed ATA, i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e consentendone l'uso. Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

7. Trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni possono essere trasmesse anche via e-mail;
- i verbali delle riunioni sono depositati in Presidenza e le verifiche degli alunni della Scuola Secondaria di I grado in Vicepresidenza e sono disponibili per eventuali consultazioni;

Il POF, La Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto, il Patto Educativo di Corresponsabilità e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

La scuola mette a disposizione dei genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

8. Efficienza

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che

nell'attività didattica.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni :

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole,
- e dei seguenti criteri didattici:
- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo,
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia,
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari , di attività pratiche e delle verifiche .

9. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal Collegio dei Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

PREMESSA

Poiché la Scuola è una “ Comunità che interagisce con la più vasta comunità sociale e civica” (art. 1 del D.P.R. 31 maggio 1974, n. 416) è importantissimo il clima relazionale e l'assetto organizzativo che la caratterizza. Ebbene, un clima relazionale positivo e un sistema organizzativo efficiente possono realizzarsi soltanto in presenza di un “ patto”: solo così “ Interazione” non significa negazione di specificità e confusione di ruoli. E' fondamentale, quindi, un preventivo discorso sulle “regole”. Regole vogliono dire, poi, diritti e doveri.

1.1. DIRITTI E DOVERI : LO STUDENTE

Lo studente ha diritto :

- Ad una scuola sollecita ai suoi bisogni di formazione e di istruzione, funzionalmente strutturata ed impegnata nella prevenzione e nel controllo della dispersione;
- Alla tutela e alla valorizzazione della propria identità personale, culturale, etnica, politica e religiosa: ogni discriminazione dettata dalla diversità va, perciò, considerata immorale oltre che illegittima;
- Al rispetto della propria dignità e dei propri diritti da parte dei pari, dei docenti, degli operatori scolastici tutti;
- Alla libertà di apprendimento intesa come diritto alla qualità, regolarità, continuità ed efficienza del servizio scolastico: tale diritto va garantito per mezzo di tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, anche in situazioni di conflitto sindacale, nei limiti

- e nelle forme sancite dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia;
- Ad un contratto formativo chiaramente esplicitato nei contenuti, negli obiettivi, nella metodologia, nei criteri di valutazione;
- Ad un orientamento che individui, valorizzi ed indirizzi le sue attitudini in funzione delle scelte scolastiche e professionali;
- All'espressione delle proprie opinioni e delle proprie proposte su temi di interesse comune, nelle forme partecipate previste dalla normativa vigente;
- Ad un ambiente scolastico sano, pulito, accogliente e sicuro.

Lo studente ha il dovere di :

- Rispettare la dignità e la personalità dei propri pari in un clima di tolleranza e di partecipazione democratica;
- Riconoscere e rispettare l'azione degli insegnanti, del Capo d'Istituto, del personale non docente intesa come esercizio di attività e di doveri professionali;
- Frequentare con puntualità, regolarità ed impegno nello studio le lezioni e tutte le altre attività scolastiche;
- Sottoporsi alle verifiche ed alle valutazioni del processo formativo, svolgere i lavori proposti dagli insegnanti e contribuire al perseguimento del proprio successo negli studi;
- Tenere un comportamento corretto e dignitoso sia dentro che fuori la Scuola, rispettando le leggi, i regolamenti, le norme della civile convivenza;
- Rispettare il patrimonio della Scuola come bene proprio e bene comune e collaborare al mantenimento dell'igiene, dell'ordine, della sicurezza dell'ambiente scolastico.

1.2. DIRITTI E DOVERI : LA FAMIGLIA

I genitori hanno il diritto di :

- Scegliere liberamente fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico;
- Conoscere contenuti, obiettivi, metodologia, criteri di valutazione relativi all'azione didattica destinata ai loro figli;
- Accedere, con i limiti e le forme previste dalla legge, ai documenti didattici ed amministrativi cui abbiano un interesse diretto e concreto;
- Essere informati in modo continuativo sul profitto, il comportamento, la frequenza dei propri figli;
- Esprimere sia nelle forme individuali che in quelle partecipate opinioni e proposte sull'attività didattica - educativa e gestionale della Scuola.

I genitori hanno il dovere di :

- Rispettare, nella distinzione dei ruoli, la discrezionalità tecnica e la libertà della funzione docente;
- Interessarsi con assiduità, senza deleghe liberatorie, al comportamento, al profitto, alla frequenza dei propri figli, in un clima di leale collaborazione con gli operatori scolastici.

1.3 I DIRITTI E I DOVERI : I DOCENTI

I docenti hanno il diritto di :

- Organizzare la propria attività didattica in autonomia culturale e professionale nella sua dimensione individuale, fondata sulla libertà d'insegnamento, e collegiale, fondata sulla

discrezionalità tecnica. Tale libertà va finalizzata alla facilitazione delle potenzialità evolutive dell'alunno ed esercitata nel rispetto degli obiettivi formativi propri dell'indirizzo di studi;

- Fruire, da parte dell'Amministrazione, di un adeguato supporto tecnico e strumentale finalizzato all'aggiornamento delle loro competenze disciplinari, pedagogiche, metodologiche - didattiche, organizzativo - relazionali e di ricerca.

I docenti hanno il dovere di :

- Informare la propria attività didattica a chiarezza di obiettivi, efficacia ed efficienza di metodologia, onestà culturale, trasparenza, imparzialità ed oggettività nella valutazione;
- Rispettare i diritti e gli interessi dello studente, rifuggendo da comportamenti e metodi intimidatori o mortificanti la sua dignità;
- Adeguare il proprio operato ai principi ed alle norme del “ Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni” approvato con decreto del Ministero per la Funzione pubblica del 31 marzo 1994;
- Collaborare con i propri colleghi e con il Capo d'Istituto al migliore perseguimento delle finalità istituzionali.

1.4 DIRITTI E DOVERI : IL PERSONALE NON DOCENTE

Il personale non docente ha il diritto di:

- Vedere riconosciuta, rispettata e valorizzata la propria professionalità e la propria dignità umana da tutte le componenti e dai restanti operatori scolastici.

Il personale non docente ha il dovere di:

- Collaborare al buon andamento amministrativo, organizzativo ed educativo della Scuola, ispirando la propria azione ai principi dell'imparzialità, dell'efficienza, della trasparenza;
- Favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia, correttezza, collaborazione e cordialità con docenti, alunni, utenti.

In particolare:

- Il personale amministrativo garantirà ogni forma di informazione e di collaborazione utile all'accelerazione dei tempi burocratici e all'esercizio dei diritti e dei doveri da parte delle famiglie, degli studenti, dei dipendenti;
- Il personale ausiliario, curando l'igiene e collaborando alla sicurezza dei locali e dei servizi, favorirà per gli alunni e per il personale una permanenza a Scuola serena e confortevole.

1.6 DIRITTI E DOVERI : IL CAPO D'ISTITUTO

Il Capo d'Istituto ha diritto:

- Al rispetto della sua funzione;
- Alla collaborazione.

Il Capo d'Istituto ha il dovere di:

- Garantire nelle scelte di sua competenza la pari dignità del personale, degli alunni, delle famiglie e delle classi;
- Adoperarsi per prevenire e rimuovere ogni situazione di turbamento del clima relazionale;
- Vigilare sul rispetto delle regole democratiche e dei principi deontologici;
- Lavorare nel miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione didattica, pedagogica e gestionale;
- Assicurare trasparenza ai procedimenti amministrativi;
- Prestare attenzione, con disponibilità al dialogo, ai bisogni del personale, degli alunni, delle famiglie;
- Favorire l'informazione.

TITOLO II

1. Area didattica

1.1 Questa Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi fissati nel POF.

1.2. Questa Scuola collabora con le scuole di diverso ordine e grado per elaborare gli strumenti atti a garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

1.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche si assumono come criteri di riferimento: la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Si adotteranno inoltre, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

1.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con il POF e con la programmazione del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, con particolare attenzione alle esigenze imposte dai rientri pomeridiani delle attività opzionali. In tale ottica deve anche essere inquadrata l'esigenza di assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività che i genitori riterranno opportuno far seguire.

1.5. Nel rapporto con gli allievi consci della particolare psicologia propria dell'età, i docenti si proporranno aperti al dialogo e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portare i giovani alla acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli.

1.6. Piano dell'Offerta Formativa, Programmazione Educativa e Didattica, Piani di Lavoro Personalizzati:

- Il POF e la Programmazione Educativa e Didattica saranno elaborati, annualmente, rispettivamente dal Collegio dei docenti e dai Consigli di classe nei periodi previsti dalla normativa vigente.

Il POF, approvato dal Collegio dei docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Rappresenta, di fatto, la carta d'identità pedagogica e didattica della scuola. Insieme al Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola. In particolare, regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

- La Programmazione Educativa e Didattica elaborata e approvata dal Consiglio di classe:
 - delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
 - utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
 - è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

- Ogni docente delle prime, seconde e terze classi con il Piano di studio personalizzato elabora una sequenza progressiva di esperienze di apprendimento, ordinata secondo criteri logici, epistemologici, temporali.
I docenti progettano le unità di apprendimento del percorso educativo, nella prospettiva della maturazione del profilo educativo culturale e professionale dello studente, alla conclusione del primo ciclo di istruzione. Le unità di apprendimento sono caratterizzate da obiettivi formativi adatti e significativi per gruppi di livello di allievi appartenenti a ciascuna classe, sono formulati dai docenti in maniera analitica e disciplinare e si riferiscono alle conoscenze e alle abilità coinvolte.

In concreto, nella fase di avvio dell'anno scolastico,

- Ciascun docente, sulla base delle linee concordate in seno ai Dipartimenti, esplicherà alla classe il proprio piano di lavoro, illustrando, in particolare, gli obiettivi disciplinari, i contenuti programmatici, la metodologia, i criteri e gli strumenti di valutazione, le forme e la frequenza delle verifiche;
- Ciascun coordinatore, sulla base della programmazione educativa del Collegio dei docenti, e didattica del Consiglio di classe, illustrerà agli alunni le finalità educative, gli obiettivi comuni e trasversali, le attività e gli eventuali progetti integrativi.

TITOLO III

1. Servizi amministrativi e modalità di erogazione del servizio

1.1. L'Istituto Comprensivo Statale "Don Bosco" di Manduria, per erogare un servizio di qualità ispirato a principi di efficienza ed efficacia, fissa i seguenti fattori di qualità nel servizio amministrativo:

- a) celerità delle procedure;
- b) trasparenza;
- c) informatizzazione, ove sia possibile, dei servizi di segreteria;
- d) tempi di attesa agli sportelli;
- e) flessibilità degli orari degli uffici e contatto con il pubblico.

A tal fine vengono fissati i seguenti standard:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni e nelle ore di apertura della segreteria.
- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi nel più breve tempo possibile dalla consegna della domanda.

- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi.
- Gli attestati e i certificati di diploma sono consegnati “a vista” a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- Le schede di valutazione degli alunni sono consegnate da docenti coordinatori dei Consigli di classe entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o negli incontri scuola-famiglia per le valutazioni intermedie.
- 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. Si prevede, oltre ad una fascia antimeridiana, anche una fascia pomeridiana in determinati giorni della settimana e, comunque, in prossimità di particolari scadenze (iscrizioni...).
- Il Dirigente Scolastico riceve tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.00. Eventuali altre necessità che richiedano incontri al di fuori di tale disponibilità dovranno essere notificate in anticipo al fine di fissare un appuntamento.
- La Scuola assicura all’utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce che il personale che riceve la telefonata dia indicazione della denominazione della Scuola, della propria qualifica e del proprio nome, e della persona o dell’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Se necessario si potrà derogare dagli standard fissati soltanto ai fini di un miglior servizio per l’utenza.

1.2. Per garantire l’informazione la Scuola assicura, presso l’ingresso, operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e, in spazi ben visibili, a ciò predisposti, quanto segue:

- a) tabelle dell’orario di lavoro dei dipendenti, funzioni e dislocazioni del personale A.T.A.;
- b) tabella dell’orario di servizio del personale docente;
- c) organigramma degli uffici di presidenza e segreteria;
- d) organigramma degli organi collegiali;
- e) organico del personale docente e A.T.A.;
- f) albi d’Istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;

Il presente regolamento avrà adeguata pubblicità mediante affissione all’albo.

TITOLO IV

2. Condizioni ambientali della scuola

L’ambiente scolastico deve essere accogliente, pulito, sicuro, tale da garantire agli alunni ed al personale una permanenza a scuola confortevole. A tal fine:

2.1. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire, e gli utenti per mantenere,

la costante igiene dei servizi, delle aule, delle sale, degli spazi comuni.

2.2. La Scuola si impegna, inoltre, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna, quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico.

2.3. A scuola è presente un piano di evacuazione dall'edificio, in caso di calamità.

La Scuola individua nella sicurezza e nell'accessibilità delle strutture, nel numero e nella spaziosità delle aule ordinarie, speciali e dei laboratori, nella ricchezza delle dotazioni i principali fattori di qualità dell'ambiente scolastico.

La Scuola, pertanto :

- Per quel che concerne le competenze e gli ambiti di responsabilità esterni, promuove, sollecita ed esige il pieno, puntuale adempimento dei propri obblighi da parte delle istituzioni ed enti deputati;
- Negli ambiti della propria autonomia organizzativa, progettuale e gestionale:
 1. elabora piani annuali finalizzati all'arricchimento, potenziamento, ammodernamento dell'arredo e delle dotazioni sia didattiche che amministrative;
 2. promuove e coordina un'utilizzazione dei laboratori, dei servizi, delle strumentazioni razionale, diffusa, produttiva.

Particolare attenzione viene prestata alla rimozione di ogni ostacolo ambientale per la piena integrazione dei portatori di handicap. Consistenza, condizioni, uso delle strutture e delle dotazioni scolastiche sono oggetto di valutazione del Consiglio d'Istituto, che ne delinea i parametri e ne dà informazioni all'utenza attraverso la relazione annuale sulla propria attività.

TITOLO V

3. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

3.1. Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta, e con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo riguardi un operatore scolastico, questi deve essere tempestivamente informato, anche verbalmente, dal Dirigente Scolastico.

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

Annualmente il Capo d'Istituto formula per il Consiglio, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Il Consiglio inserirà il contenuto di tale relazione in quella generale sull'anno scolastico.

3.2. Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verrà effettuata una rilevazione mediante questionari da distribuire ai genitori, al personale e agli alunni. Opportunamente tarati, devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di

formulare proposte. Riguardano gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso, al fine di migliorarne la qualità. Per un efficace ritorno di informazione, i risultati delle rilevazioni, tabulati in maniera funzionale ad una facile lettura, devono essere adeguatamente pubblicizzati. La valutazione di cui al presente capo non può riguardare il servizio del singolo operatore, restando essa competenza esclusiva degli Organi collegiali o monocratici previsti dai contratti collettivi o dalle norme vigenti.

TITOLO VI

4. NORME FINALI

4.1. 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.

L'attuazione della presente Carta dei Servizi è demandata alle istituzioni, al personale, ai genitori, agli alunni attraverso l'ottemperanza agli specifici doveri soggettivi, il corretto esercizio della propria funzione, la disinteressata partecipazione alla gestione della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I principi in essa sanciti sono vincolanti per tutte le componenti e per tutti gli operatori, i cui comportamenti devono favorire la più ampia e puntuale realizzazione degli standard generali del servizio.

4.2 Modificabilità. La presente carta può essere modificata in qualunque momento con le stesse procedure e le stesse regole previste per il Regolamento d'Istituto. Il parere del Collegio dei Docenti, che va obbligatoriamente acquisito, assume carattere vincolante per gli aspetti pedagogico - didattici.

Delibera di approvazione del Collegio dei Docenti n.46 del 6-05-2013

Delibera di approvazione del Consiglio di Istituto n. 27 del 6-06-2013

Il Presidente del Consiglio di Istituto

Avv. Giuseppe De Sario

Il Dirigente Scolastico

Dott.ssa Anna Cosima Calabrese

