

Istituto Comprensivo "Lele Luzzati" - Millesimo



Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995

(G.U. n° 138 del 15.06.95 – S.G. 9)

DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

Art. 3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. 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. 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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che richiedono la parità deve assicurare ed esse la piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per la abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi, nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34: La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Lele Luzzati" di Millesimo ha adottato come fonte d'ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995.

ART. 1 UGUAGLIANZA

L'istituto in tutte le sue componenti si impegna ad erogare il servizio scolastico senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Si valorizzano, inoltre, le "diversità" esistenti come risorsa educativa.

ART. 2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale docente e non docente dell'Istituto si impegna ad erogare il servizio secondo criteri di obiettività ed equità. Inoltre, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ART.3 ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna a predisporre, realizzare e valutare opportuni ed adeguati "Progetti di accoglienza", che mediante atteggiamenti ed azioni coordinate di tutti gli operatori agevolino e favoriscano l'incontro dei genitori e degli alunni con la scuola stessa.

Con particolare attenzione verrà organizzato l'inserimento e l'integrazione degli alunni nelle classi iniziali e nelle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno verrà prestato nell'affrontare le problematiche relative all'integrazione alunni stranieri, ospedalizzati, in situazione di handicap/svantaggio socio-culturale, dispersione scolastica.

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

ART. 4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. Le famiglie degli alunni hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La scuola si impegna ad accogliere le richieste nei limiti della capienza obiettiva di ogni sede scolastica. In caso di eccedenza di domande, considerato il criterio della territorialità (residenza/domicilio), il Consiglio d'Istituto fissa i criteri per effettuare le ammissioni.

4.2. L'assolvimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, con modalità di collaborazione e funzionalità.

ART. 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRAPARENZA

5.1. Nell'ambito delle procedure vigenti e dell'attività degli organi scolastici l'attuazione della "Carta" è realizzata attraverso una gestione partecipata della scuola, da parte di tutte le componenti: genitori, alunni, docenti, personale non docente, che rivestono il duplice ruolo di protagonisti e responsabili della fase attuativa.

I comportamenti partecipativi di tutte le componenti devono essere mirati alla realizzazione di buoni livelli qualitativi del servizio.

5.2. La scuola e gli enti locali si impegnano a favorire l'uso degli edifici e delle attrezzature, al di fuori dell'orario del servizio scolastico, per quelle attività extra-scolastiche finalizzate alla promozione culturale, sociale e civile in rapporto alle esigenze del territorio.

Il Consiglio di Istituto definisce criteri e modalità di utilizzo prendendo in esame le richieste.

5.3. La scuola garantisce un'informazione trasparente e completa sull'utilizzo delle proprie risorse.

5.4. L'attività scolastica è basata su criteri di efficienza e di flessibilità, sia per quanto riguarda l'organizzazione dei servizi amministrativi, sia per quanto riguarda l'attività didattica.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinata all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa che in alcune sedi sono in comune ai tre ordini di scuola.

ART. 6 LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. I processi di insegnamento-apprendimento hanno come finalità la maturazione globale delle potenzialità di ciascun allievo, la formazione armonica della sua personalità, la costruzione delle sue conoscenze, lo sviluppo della socialità e del senso di responsabilità nel raggiungimento degli obiettivi formativi generali e specifici

previsti dai Programmi dei tre ordini di scuola.

6.2. La programmazione collegiale assicura il rispetto della libertà di insegnamento

6.3. Nell'ambito delle linee definite dall'Amministrazione scolastica e considerati i bisogni formativi specifici evidenziati dal personale, al fine di promuovere la qualificazione delle diverse professionalità, l'Istituto organizzerà iniziative di aggiornamento autonome o in collaborazione con Enti e reti di scuole.

ART. 7 AREA DIDATTICA

7.1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, degli Enti e delle Associazioni presenti nel territorio, è responsabile della qualità del servizio scolastico e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso la programmazione delle attività educativo-didattiche tenendo presenti le finalità indicate nei testi programmatici e nel POF d'Istituto.

7.2. La scuola individua ed elabora appositi strumenti, quali previsti dall'attuale normativa (art. 2 L. 148/90) per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola terrà conto dei bisogni formativi e culturali dell'utenza per definire criteri di validità culturale e funzionalità educativa, ai quali orientare le scelte.

Si realizzeranno soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana evitando dannosi sovraccarichi di materiali didattici da trasportare, anche attraverso periodiche occasioni di riordino dei materiali scolastici.

La scuola si attiva per garantire agli alunni in situazione di svantaggio socio-economico la possibilità di scaricare dal Web i testi in uso.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il gruppo di docenti opera scelte concordi ed equilibrate in coerenza con la programmazione didattica e nel rispetto dei tempi di studio degli alunni oltre che delle attività extrascolastiche e di tempo libero.

7.5. Nel rapporto con gli alunni la scuola si impegna a realizzare un clima di accoglienza tesa alla costruzione di relazioni positive e mature improntate al rispetto delle esigenze e dei compiti di ciascuno.

7.6. Progetto educativo e programmazione

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

- Piano Offerta Formativa (POF)
- Regolamento d'Istituto
- Curricola verticali
- Programmazione didattica annuale
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Regolamento della Commissione Mensa

A. PIANO OFFERTA FORMATIVA

Redazione entro il mese di novembre di OGNI ANNO SCOLASTICO

Publicizzazione mediante affissione agli albi scolastici e notifica tramite diario alle famiglie entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.

Copia depositata presso le sedi di plesso.

Duplicazione presso la segreteria al costo di 8 centesimi di Euro a pagina.

Pubblicazione sul sito WEB dell'Istituto (<http://www.scuolemillesimo.eu>)

B. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Redazione e approvazione a cura del Consiglio di Istituto in carica.

Publicizzato mediante: pubblicazione sul sito WEB dell'Istituto

Copia depositata presso la Presidenza

Duplicazione presso la segreteria al costo di 8 centesimi di € a pagina.

C. CURRICOLO VERTICALE

Redazione entro il mese di ottobre di ciascun anno

Publicizzazione mediante assemblee con i genitori e accesso ai documenti amministrativi entro il mese di novembre di ogni anno scolastico

Copia depositata presso la Presidenza

Duplicazione presso la segreteria al costo di 8 centesimi di € a pagina.

Publicazione sul sito WEB dell'Istituto.

(http://www.scuolemillesimo.eu/laboratorio_docenti)

D. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Redazione entro il mese di ottobre di ciascun anno scolastico

Publicizzata mediante: assemblee di classe/sezione con i genitori e accesso ai documenti amministrativi entro il mese di Novembre di ogni anno scolastico

Copia depositata presso la Presidenza

Duplicazione presso la segreteria al costo di 8 centesimi di € a pagina.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi erogati:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- ridotti tempi di attesa per il pubblico
- flessibilità ed estensione dell'orario di apertura al pubblico degli uffici.

Standard specifici delle procedure.

2. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata tramite gli alunni (nei casi di conferma), tramite i docenti (nei plessi decentrati), d'ufficio "a vista" presso l'ufficio nei giorni previsti, con adeguata publicizzazione e con potenziamento degli orari di apertura al pubblico in base alla necessità e alla disponibilità.

3. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

4. 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 votazione e/o giudizi.

5. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

6. In base alla normativa vigente le case editrici rendono reperibili i libri di testo on line. La scuola è disponibile allo scaricamento e /o alla stampa in bianco nero al costo di € 0,10 al foglio.

7. I certificati richiesti dal personale docente e ATA (certificati di servizio, dichiarazioni di servizio, pratiche ENAM, ecc.) vengono rilasciati entro il quinto giorno lavorativo successivo alla richiesta.

8. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dagli insegnanti delegati dal Capo d'Istituto, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

9. In coincidenza con particolari esigenze di servizio e momenti dell'anno nei quali vengono svolti particolari adempimenti (iscrizioni, trasferimenti, O.M. incarichi e supplenze, ecc.), in coincidenza con assenze plurime del personale o per impegni di aggiornamento dello stesso, il termine indicato al comma 7. potrà essere ulteriormente dilazionato di 2/3 giorni lavorativi.

10. Per quanto riguarda le modalità di accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi così indicati: € 0,30 (modello A4).

11. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle ore 11 alle ore 12,30 e di un pomeriggio, il martedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio d'Istituto delibera ogni anno sulla materia considerando le proposte dell'Assemblea del Personale ATA e le esigenze di servizio.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico che secondo la disponibilità comunicata con appositi avvisi agli albi scolastici.

8.10. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, che comprende le seguenti informazioni:

- 1) nome dell'Istituto Comprensivo
- 2) nome e qualifica di chi risponde
- 3) informazioni sulla persona dell'ufficio in grado di rispondere alla situazione proposta.

12. L'informazione al pubblico viene assicurata secondo le seguenti modalità:

- albi scolastici in tutti i plessi scolastici dell'istituto, per le comunicazioni all'utenza ed al personale da parte dell'ufficio;
- bacheca sindacale (in ogni sede scolastica, atrio principale, a cura dei sigg. fiduciari e RSU)
- bacheca genitori (esterna all'edificio scolastico, in zona protetta) a cura dei fiduciari
- tabella orario dei dipendenti (docenti, personale ATA), consultabile presso l'ufficio di segreteria
- orari scolastici di funzionamento dei plessi, affissi all'esterno dell'edificio scolastico
- le famiglie ricevono tramite diario comunicazioni sull'orario provvisorio e definitivo delle lezioni, a cura dei docenti di classe
- organigramma uffici (Presidenza, Vicepresidenza, servizi)

- organigramma organi collegiali
- organigramma del personale Docente – ATA

13. Presso l'ingresso e gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici (ove previsti dalle piante organiche comunali/scolastiche) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio, con particolare attenzione alla chiarezza della comunicazione ed alla cortesia nello stile.

8.13. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

8.14. Il regolamento di Istituto sarà affisso all'albo dei plessi.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro; a tal fine si deve creare un clima di collaborazione tra operatori scolastici, docenti, alunni, enti locali interessati.

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 al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna nell'ambito delle pertinenze scolastiche.

Per ogni plesso è predisposta una scheda relativa alla disponibilità e all'uso dei locali e attrezzature e delle mansioni affidate al personale.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Procedura dei reclami.

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

Per una maggiore trasparenza degli atti amministrativi la scuola adotta i seguenti provvedimenti:

A) I reclami orali e telefonici vengono visti mediante chiarimento verbale, mentre quelli regolarmente sottoscritti troveranno, di norma esauriente risposta entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta.

L'Istituto non prende in considerazione i reclami anonimi.

B) A fine anno scolastico il Capo di Istituto relazionerà al Consiglio sui reclami presentati e sui provvedimenti adottati.

2. Valutazione del servizio.

Al fine di monitorare la funzionalità del servizio scolastico, la scuola predispone specifici questionari interni ed esterni, volti a valutare i diversi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico.

È prevista, da parte degli utenti, la possibilità di formulare proposte finalizzate al miglioramento della qualità della scuola. La valutazione del POF è affidata alla Commissione POF e per i servizi Amministrativi ai responsabili dei Servizi e alla Presidenza.

Alla fine dell'anno scolastico documenti di valutazione specifici sull'area formativa e amministrativa verranno sottoposti all'attenzione del Consiglio d'Istituto.