

Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia

Bozza del 30.12.09

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
DI SCUOLA MATERNA ELEMENTARE E MEDIA
DEI COMUNI DI FRANCAVILLA DI SICILIA, GRANITI E MOTTA
VIA NAPOLI,2 – 98034 FRANCAVILLA DI SICILIA (ME)

Tel .0942981230 / fax 0942981154

Mail MEIC835003@istruzione.it sito internet www.icfrancavilla.it

Codice Fiscale 96005620834 codice meccanografico MEIC835003

CARTA DEI SERVIZI

Anno Scolastico 2009/2010

CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri – 27 gennaio 1994 “Principi sull’Erogazione dei Servizi Pubblici”.

Il Documento, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e contiene i principi e le modalità operative secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell’ Istituto.

La Carta dei Servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della Scuola;
- 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 fruisce.

Alla luce di tutto ciò la sua azione formativo - educativa sarà indirizzata al rispetto dei principi che seguono.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1

Uguaglianza

L'Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia ispira le proprie attività formative, educative, culturali e di partecipazione agli organismi scolastici ai principi di uguaglianza e libertà.

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

È compito dell'Istituto promuovere le iniziative che, ai fini della piena affermazione dei principi di uguaglianza, sappiano rispettare le diversità con particolare riferimento alla lingua ed alla religione nonché rimuovere quegli ostacoli che di fatto limitano il pieno sviluppo delle persona umana (Art. 3 della Costituzione).

L'Istituto riconosce a tutti i soggetti il diritto allo studio e promuove, per quanto di competenza, le condizioni che rendano effettivo questo diritto.

Art. 2

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori dei servizi scolastici ispirano la propria iniziativa a 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, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3

Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio da individuarsi nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) e nel contratto formativo, 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 ed alle situazioni di rilevante necessità.

Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia

Particolare impegno è prestato nella soluzione di problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie. 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

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

In caso di eccedenza di domande presso l'Istituto si privilegia il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei famigliari, ecc.).

L'obbligo scolastico e la regolarità delle frequenze sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Art. 5

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La complessità della scuola richiede l'incontro di una preziosa pluralità di soggetti, di linguaggi e di contesti che la costituiscono.

La scuola è una comunità che interagisce con la più vasta comunità sociale, attiva occasioni di dialogo, di fattiva partecipazione con le famiglie, gli enti locali, le associazioni. Non è, infatti, un'istituzione separata, ma si alimenta dei bisogni e delle attese del mondo sociale e li interpreta criticamente. Una scuola viene gestita democraticamente quando c'è l'impegno di tutti coloro che hanno funzione di rappresentanza, in un clima operosamente conviviale che favorisce il confronto, l'ascolto reciproco, la più ampia ed articolata comunicazione. Pertanto istituzioni, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili della attuazione della "CARTA" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

Il personale scolastico deve favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto che si ispira ai valori della partecipazione, dell'efficienza e della trasparenza è una scuola impegnata a favorire le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario o del servizio scolastico ad enti e/o associazioni aventi scopi e finalità di ordine formativo e culturale.

L'Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia, 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 informano a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dagli organi competenti.

Art. 6

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto della 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 e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di

ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico ed un obbligo per l'amministrazione ai vari livelli che assicuri interventi organici e regolari.

PARTE I
AREA DELLA DIDATTICA

Art. 7

Competenze e responsabilità della qualità del servizio

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative 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 nel passaggio al livello di istruzione superiore, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Art. 8

Libri di testo e strumenti didattici

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Art. 9

Rapporti Docenti-Alunni

Nell'assegnazione del lavoro di studio da svolgersi a casa, il docente opera in conformità con il piano di lavoro di cui all'art. 15 ed in coerenza con la programmazione didattica dei consigli di classe e interclasse tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. I criteri di attuazione sono determinati dal Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

Il rapporto fra i docenti e gli allievi deve essere improntato al dialogo e al confronto.

Art. 10

Documenti fondamentali

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

1. IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.);
2. IL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DELLA SCUOLA (R.F.I.);
3. LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA (P.E.D).

Art. 11

Piano dell'Offerta Formativa

Il Piano dell'Offerta Formativa

- a) definisce le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse;
- b) 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 dell'Istituto;

- c) regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata;
- d) determina i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T. A., alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il P.O.F. ha validità annuale.

Art. 12

Regolamento della scuola

Il Regolamento di funzionamento della scuola definisce norme in materia di:

- a) vigilanza sugli alunni;
- b) comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenza, giustificazioni;
- c) uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- d) conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- e) modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti;
- f) modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste di studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, del consiglio di classe e di Istituto;
- g) calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Il Regolamento della scuola prevede l'istituzione nonché le modalità di funzionamento di una o più commissioni cui sottoporre proposte su progetti, iniziative che il regolamento stesso potrà più dettagliatamente definire al fine di pervenire ad una approfondita analisi ed alla acquisizione del relativo parere, comunque non vincolante, da parte degli organi competenti a deliberare.

Il Regolamento della scuola è approvato dal Consiglio di Istituto.

Art. 13

Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Ai fini di armonizzare l'attività dei Consigli di intersezione, di interclasse e di classe individua gli strumenti per la rilevazione delle situazioni iniziale finale e per la verifica dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Collegio dei Docenti, il Consiglio di Istituto approva le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero e gli interventi di sostegno.

La programmazione didattica elaborata ed approvata dai Consiglio di intersezione, di interclasse e 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 intersezione, di interclasse, di classe e dal collegio dei docenti;
- * è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Art. 14

Informazione all'utenza

Il Dirigente dispone la pubblicizzazione degli atti relativi al Piano dell'Offerta Formativa ed alla Programmazione Educativa e Didattica evidenziando la data di redazione, la pubblicazione ad apposito albo

presso l'istituto entro 60 giorni dalla data di inizio delle lezioni, il deposito della copia degli atti presso l'ufficio di segreteria dell'istituto.

Art. 15

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola in particolare tra il docente e l'allievo con il coinvolgimento del consiglio di classe e della classe, gli organi della scuola, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, il docente redige annualmente il piano di lavoro da presentare alla dirigenza entro i termini previsti dalle disposizioni vigenti in cui deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare i e strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;
- partecipare attivamente alla loro realizzazione;
- tenere un comportamento educato e rispettoso nei confronti degli educatori, delle strutture e comunque consono al suo ruolo di discente;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- collaborare con le attività, esprimendo anche pareri e proposte.

Il contratto formativo, dunque, si riferisce a tutti gli interventi diretti a coinvolgere genitori e studenti nella conoscenza dell'offerta formativa. Le tre componenti si impegnano, pertanto, a collaborare in modo costruttivo con la scuola nel raggiungimento delle finalità prefissate dall'Istituto. L'intento è quello di promuovere una "mentalità comunicativa" attenta a rendere ben noti gli atti e i momenti più significativi dell'operato dell'istituzione, anche per ovviare a molte incomprensioni spesso causate unicamente da scarsa informazione.

PARTE II

AREA DEI SERVIZI

Art. 16

Servizi amministrativi

La scuola, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto.

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza è possibile derogare agli standard fissati.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia

Per le procedure gli standard specifici vengono così fissati:

- a) la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista” nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace mediante una informazione trasmessa direttamente a tutte le famiglie;
- b) l'iscrizione dell'alunno verrà effettuata nel normale orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria contestualmente alla riconsegna dei moduli compilati e dei versamenti;
- c) il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, previa richiesta scritta, 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.
- d) le pagelle (o attestato sostitutivo) sono consegnate direttamente dai docenti alle famiglie adeguatamente

informate entro otto giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

Gli attestati ed i certificati attestanti il superamento dell'anno sono disponibili a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

L'interessato dovrà ritirare personalmente il diploma originale.

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.

L'orario, da Lunedì al Sabato, sarà il seguente:

- dalle ore 11,45 alle ore 13,45;

L'orario di apertura degli uffici amministrativi viene comunicato agli alunni mediante circolare affissa presso l'ingresso principale dell'Istituto ed all'ingresso degli uffici di segreteria.

La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo 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.

Gli uffici di Dirigenza e dei Collaboratori ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia in modo diretto previa definizione degli orari da comunicarsi mediante apposito avviso affisso agli ingressi dell'Istituto ed in prossimità degli uffici della Dirigenza.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti appositi spazi per le seguenti informazioni:

- a) tabelle dell'orario di lavoro: orario dei docenti; orario generale, orario dei laboratori, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario;
- b) organigramma degli uffici;
- c) organigramma degli organi collegiali;
- d) organico del personale docente e A.T.A.;
- e) albi di istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- a) bacheca sindacale;
- b) bacheca per gli studenti;
- c) bacheca per i genitori;
- d) bacheca per informazioni ai docenti.
- e) albi di istituto.

Presso gli ingressi e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Art. 17

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I collaboratori scolastici si adoperano a 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.

La scuola individua, in riferimento alle condizioni ambientali, i seguenti fattori di qualità:

- a) numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- b) numero, tipo, dimensione dotazione, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- c) numero, dimensione dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extra-curricolare per le palestre;
- d) numero, dimensioni , con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunione;
- e) numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (fotocopie, stampa, sala docenti, sala riunioni dei genitori, ecc.);
- f) dimensione della biblioteca, dotazione di libri e riviste. L'orario di apertura e delle modalità di consultazione e prestito dei libri è definita dal Regolamento di funzionamento della scuola;
- g) dislocazione dei servizi igienici, degli ascensori, individuazione degli spazi esterni attrezzati e non;
- h) piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

L'informazione è data mediante la predisposizione di apposita planimetria dei locali in scala 1:100 indicante tutti i fattori riferibili ad ogni spazio da appendersi presso apposita bacheca collocata presso l'ingresso principale dell'Istituto nonché presso l'ingresso di ogni locale.

La dotazione delle riviste di cui al punto sub f) è comunicata con avviso da appendersi presso la biblioteca.

E' fatto divieto assoluto di fumare in qualsiasi locale dell'Istituto compresi gli antingressi. Il Dirigente è tenuto a far rispettare rigorosamente tale divieto in osservanza delle disposizioni di legge.

Art. 18

Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

I soggetti proponenti sono: i genitori, gli alunni, i docenti e quanti operano a diverso titolo nell'ambito dell'Istituto.

Il reclamo, che dovrà riguardare eventi che si siano verificati nei 15 giorni antecedenti la data di presentazione, verrà trasmesso dal Dirigente alla Commissione POF per l'esame di merito; restano escluse dalla competenza della commissione i ricorsi relativi alle violazioni dello Statuto delle studentesse e degli studenti proponibili all'apposito organo di garanzia, nonché le questioni attinenti ai diritti e doveri del rapporto di lavoro del personale scolastico che rientrano nella responsabilità di controllo del Dirigente.

Il Dirigente, in conformità a quanto espresso dalla commissione, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre i 15 giorni successivi alla data di presentazione, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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

Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio sull'anno scolastico.

Art. 19

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale docente e non docente ed 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 redige una relazione sull'attività formativa della scuola che verrà sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

Art. 20

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta sono efficaci dal giorno successivo a quello di approvazione da parte del Consiglio di Istituto e restano in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o da norme di legge.

Le modifiche alla presente Carta sono approvate dal Consiglio di Istituto, sentito il parere della competente Commissione d'Istituto.

INDICE

PARTE PRIMA CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali

- Art. 1 Uguaglianza
- Art. 2 Imparzialità e Regolarità
- Art. 3 Accoglienza ed integrazione
- Art. 4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Art. 5 Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Art. 6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Parte I - Area della didattica

- Art. 7 Competenze e responsabilità della qualità del servizio
- Art. 8 Libri di testo e strumenti didattici
- Art. 9 Rapporto Docenti Alunni
- Art. 10 Documenti fondamentali
- Art. 11 Piano dell'Offerta Formativa
- Art. 12 Regolamento della scuola
- Art. 13 Programmazione educativa e didattica
- Art. 14 Informazione all'utenza
- Art. 15 Contratto formativo

Parte II - Area dei servizi

- Art. 16 Servizi amministrativi
- Art. 17 Condizioni ambientali della scuola
- Art. 18 Procedura dei reclami
- Art. 19 Valutazione del servizio
- Art. 20 Attuazione