CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli art. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana

Art. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sulla 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 chiedono la parità deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Art. 34: La scuola è aperta a tutti. L'istituzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzo, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

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 alla organizzazione politica, economica del paese. I loro rapporti con lo Stato sono regolati per legge sulla base di intese con le relative rappresentanze

PARTE PRIMA

1**– UGUAGLIANZA**

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

2– IMPARZIALITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impiego delle istituzioni collegate si impegna a garantire regolarità e continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme legislative vigenti, in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3– ACCOGLIENZA

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, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi.

Il Consigli di Classe si attiva per:

1. Illustrare sin dall'inizio le finalità e le specificità della formazione del corso di studi, affinché l'allievo affronti con consapevolezza l'impegno cui è chiamato;

2. Valorizzare con particolare rilievo gli atteggiamenti positivi dell'alunno nei confronti delle varie discipline e a favorire nel contesto scolastico l'inserimento di eventuali interessi extrascolastici affinché questi acquisiscano una valenza culturale e formativa;

Per quanto riguarda la dispersione il Consiglio di classe:

1. Verifica la regolarità della frequenza del singolo allievo;

2. Informa e contatta la famiglia;

3. Acquisisce informazioni dalla famiglia sui motivi di disagio e verifica la disponibilità a collaborare con l'istituzione scolastica, nel rispetto delle singole individualità e nel rispetto della riservatezza di ciascuno;

4. Quando la famiglia lo consenta e si dichiari disponibile alla collaborazione, il Consiglio di Classe sceglie opportune strategie individualizzate per il recupero opportuno.

I DIRITTI DEGLI STUDENTI

Gli studenti possono concorrere, nel rispetto della funzione di ciascuna componente della scuola, a determinare gli indirizzi della vita della scuola, il piano dell'offerta formativa, la programmazione didattica e ad arricchire con tematiche integrative l'esperienza culturale, offerta dai curriculi istituzionali.

In armonia con l'interesse pubblico all'istruzione lo Statuto dello Studente è così definito:

1) Gli studenti hanno diritto ad un'informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola (Regolamento di Istituto), sugli obiettivi didattici e formativi, sulle valenze formative e sui contenuti dei singoli insegnamenti (Contratto formativo), sui propri diritti e sui propri doveri (normativa vigente, decreti delegati ecc.);

2) Gli studenti sono persone e cittadini della scuola, indipendentemente dall'età, senza discriminazioni e pertanto hanno diritto:

a Ad un percorso formativo ispirato ai valori della costituzione, ad una scuola statale e laica che rispetti tutti gli orientamenti culturali, politici e religiosi e che favorisca il libero confronto;

b Ad esprimere liberamente le proprie idee, i propri bisogni culturali, e le proprie richieste;

c Ad essere ascoltati anche come individui;

d Alla partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola. Agli studenti sono garantiti spazi di proposta e confronto in tema di programmazione dell'attività didattica. Gli studenti attraverso l'Assemblea di Istituto, il Consiglio di Classe e le Assemblee di Classe, contribuiscono ad individuare gli obiettivi formativi e i criteri che regolano l'attività didattica;

e Alla libera aggregazione. Gli studenti possono organizzarsi in associazioni a carattere culturale, ricreativo ecc. nei limiti consentiti dalla legislazione scolastica e dal Regolamento di Istituto ed in modo compatibile con il funzionamento dello stesso;

f All'uso dei locali scolastici in orario extra curriculare in modo compatibile con il funzionamento dell'Istituto;

g A ricevere una valutazione trasparente nei criteri, nella formulazione, nella forma e a ricevere precise indicazioni per l'eventuale recupero;

h Lo Statuto degli Studenti fa parte integrante della presente Carta dei Servizi (D.P.R. n. 249 del 24.6.1998)

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 tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti la scuola si impegna a garantire la trasparenza delle informazioni che è rivolta agli allievi e ai genitori e riguarda la conoscenza della programmazione individuale e collegiale, del rendimento degli studenti e delle assenze.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e della offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità la scuola organizza e garantisce modalità di aggiornamento del personale nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, anche in collaborazione con le istituzioni esterne a quella scolastica.

5– PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti debbono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali di servizio che sono: partecipazione - efficienza - trasparenza.

Partecipazione: intervento del cittadino come utente e cliente che interagisce con la scuola nel processo formativo e che contribuisce a determinare l'efficacia del processo stesso; si tratta di un contratto educativo complessivo che non si limita al solo riduttivo rapporto docente-alunno, ma che investe l'intera area educativa dell'istituto, secondo ruoli e competenze;

Efficacia: verifica degli obiettivi educativi attraverso procedure flessibili, semplici e, soprattutto, trasparenti.

Efficienza: conseguimento degli obiettivi prefissati;

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, in modo compatibile con il funzionamento dell'istituto.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente secondo quanto appresso indicato.

6– LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno favorendone 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 impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

7– AREA DIDATTICA

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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola eroga un servizio di insegnamento offerto alla libera fruizione degli studenti, i quali sono soggetti e non oggetti passivi del processo educativo.

In tal senso è fondamentale l'importanza della collaborazione delle famiglie che con un apporto costruttivo e partecipativo dovranno attivarsi in tutte le forme, con modi e tempi consoni al bisogno del giovane.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra istruzione primaria e istruzione secondaria al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti operano in base alla programmazione didattica del Consiglio di Classe tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Al medesimo fine la scuola struttura l'orario scolastico in modo compatibile con le esigenze organizzative.

7.1 – PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Il punto 7.4 fornisce elementi guida per la programmazione del Consiglio di Classe e per la programmazione individuale del docente.

Per quanto attiene ai fattori di qualità del servizio essi sono da riferire a:

1. Programmazione dell'attività didattica per classi e per discipline dove vengono esplicati i contenuti, i metodi di insegnamento e naturalmente i criteri valutativi;

2. Eventuali elaborazioni di test di ingresso, attività interdisciplinari, eventuali attività culturali alternative anche in collaborazione con enti locali o comunque esterni alla scuola;

3. Continuità didattica;

4. Organizzazione di corsi di recupero ovvero di interventi didattici integrativi da programmare ad inizio di anno scolastico;

5. Strategie di recupero nelle ore curriculari;

6. Prove scritte ed orali finalizzate alla verifica di obiettivi, finalità e conoscenze;

7.2 – CRITERI DI VALUTAZIONE

La verifica e la valutazione saranno discusse nel Collegio Docenti sulla base dei seguenti indicatori:

1. Collegialità e coerenza in riferimento agli obiettivi complessivi;

2. Rapporto tra contenuti culturali trasmessi/appresi e scansione del tempo scolastico, tenendo presente che le scelte e i metodi di sviluppo, le valutazioni qualitative circa lo svolgimento dei programmi sono peculiari del docente le cui scelte debbono essere rapportate alla natura della classe, fermo restando che i programmi scolastici sono fissati dal M.P.I. nelle linee generali di sviluppo.

3. Interventi integrativi, fissati gli obiettivi, programmazione di classe ed individuali. La verifica dell'efficacia è riservata ai Consigli di Classe.

7.3 – IL CONTRATTO FORMATIVO

Il Contratto Formativo si stabilisce tra docente ed allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni interessati al servizio scolastico.

L'allievo deve conoscere

- Gli obiettivi didattici ed educativi del curricolo
- Il percorso per raggiungerli
- Le fasi del curricolo 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 nelle attività

PARTE SECONDA

8– SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola garantisce l'osservanza e il rispetto della normativa vigente sulla trasparenza amministrativa attraverso:

a Celerità delle procedure

b Trasparenza

c Informatizzazione dei servizi di segreteria

d Tempi brevi di attesa

Gli uffici sono aperti di mattina

8.1– STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

La segreteria assicura il rilascio dei certificati richiesti entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazione e giudizi e per quelli di servizio. Naturalmente i tempi di cui sopra sono rispettati quando gli operatori di segreteria sono al completo dal punto di vista numerico. Altrimenti, il tempo massimo per il rilascio in questione è di 30 giorni, giusto quanto recita la Legge 241 sulla trasparenza.

Per le richieste di certificazioni che richiedono indagini di tipo archivistico/storico, i tempi di attesa rispetteranno la normativa vigente, ovvero i tempi (30gg.) previsti dalla L.241, già citata, e dal D.M. 6.4.1995

n.190 per la parte di competenza.

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

Le informazioni richieste, quando pertinenti, sono evase con celerità, con correttezza e con cortesia, tenendo presente il diritto alla riservatezza della persona.

I contatti telefonici sono improntati a cortesia e correttezza istituzionale nel pieno rispetto dei doveri e dei diritti del cittadino.

8.2– PUBBLICITA' DELL'INFORMAZIONE

Per informazioni generali e generiche sono disponibili i collaboratori scolastici e tutto il personale docente e non docente.

Per le informazioni relative a nuove iscrizioni è a disposizione tutto il personale della scuola, Dirigente, docente e amministrativi.

Il Dirigente riceve tutti i giorni, salvo impegni o esigenze di servizio che impediscono i colloqui stessi.

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico si impegna, come sempre, al mantenimento della pulizia, dell'igiene e dell'accuratezza nei servizi ausiliari, per quanto di competenza.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli enti locali, cui spetta la manutenzione dell'edificio, affinché sia garantita la sicurezza interna ed esterna.

L'edificio è dotato di ampi spazi per la ricreazione, quali un cortile esterno, luminoso e ricco di alberi, e corridoi ampi e ben sistemati.

9– VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO E PROCEDURA DEI RECLAMI

9.1 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio scolastico viene effettuata in itinere, al fine di una autoregolamentazione ed al termine per evidenziare i risultati raggiunti, le difficoltà e i problemi emersi ed eventualmente formulare nuove proposte.

Costituiscono criteri valutativi l'efficacia (capacità del sistema-scuola di raggiungere i risultati corrispondenti agli obiettivi prefissati) e l'efficacia (rapporto tra le risorse impiegate e i risultati). E' necessario pertanto una sorta di monitoraggio che consenta una analisi accurata dei risultati emersi.

1) Nel monitoraggio in questione i fattori di qualità da evidenziare sono:

a Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano didattico e sul piano amministrativo;

b Efficacia delle attività di sostegno e di recupero;

c Efficacia delle iniziative di orientamento scolastico e lavorativo;

d Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e di riqualificazione professionale degli operatori scolastici;

e Tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;

f Utilizzazione delle risorse finanziarie;

g Efficienza della rete informativa (tempestività nella comunicazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nella organizzazione delle sostituzioni dei docenti assenti, nella offerta di attività extrascolastiche da parte di soggetti esterni ecc.)

2) Indicatori di qualità:

1. Gli elementi per la valutazione del servizio riguardano i contesti sociali, le strutture, i processi formativi, gli organismi, le competenze disciplinari e gestionali, il prodotto sempre nel rispetto dell'art. 33 della Costituzione già riportato;

2. La valutazione del contesto sociale verrà effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola e determinare i livelli di evasione scolastica, i tempi di percorrenza, l'efficacia e l'efficienza dei servizi di collegamento urbano ed extraurbano;

3. La valutazione delle strutture riguarderà in particolare lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi (a tal proposito va richiamato il dovere degli utenti di mantenere efficienti i locali e le attrezzature e di assumere gli eventuali oneri derivanti da abusi od usi impropri), lo stato di efficienza dei piani di evacuazione in caso di calamità naturali od incendi, la consistenza e l'efficacia dei laboratori, delle palestre e delle relative attrezzature sportive, delle biblioteche, delle riviste e dei progetti di informatizzazione;

4. La valutazione dei processi formativi riguarderà i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studi, le ripetenze e gli abbandoni, i tassi di frequenza scolastica degli allievi, i tassi di assenza dal servizio degli operatori scolastici, il funzionamento degli organismi di programmazione (Collegio Docenti, Consigli di Classe, commissioni di lavoro, Consiglio di Istituto, Giunta esecutiva, Assemblee studentesche) e i risultati dell'INVALSI.

9.2 – PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e debbono contenere: Generalità –indirizzo- reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono essere, successivamente, sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

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

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

La presente carta è regolarmente pubblicata all'Albo on line della Scuola.