

# CARTA DEI SERVIZI

*(ai sensi della direttiva 21/7/95 n. 254 e D.P.C.M. 138 del 15/6/95)*

La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona vietando ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose.

Tutti gli operatori dell'intera Istituzione Scolastica sono tenuti al rispetto e all'osservanza di tali principi. Attraverso la Carta dei Servizi, dunque, la nostra Scuola si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi mediante un costante processo di monitoraggio, con l'intento di migliorare continuamente la qualità del servizio offerto.

Tale documento si applica fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni normative modificative. In tal caso il Consiglio di Circolo, sentiti gli organi di governo della scuola, procederà alla revisione e all'aggiornamento di quanto contenuto. Inoltre è parte integrante del P.O.F. con la dizione: allegato 1. È Affisso all'albo e pubblicato sul sito web.



## **Principi generali**

### **1. UGUAGLIANZA**

QUESTA ISTITUZIONE SCOLASTICA, NEL RISPETTO DI QUANTO SANCITO DALLA CARTA COSTITUZIONALE, S'IMPEGNA A REALIZZARE IL PRINCIPIO DELLA DISCRIMINAZIONE POSITIVA E, QUINDI, A RIMUOVERE GLI OSTACOLI E I CONDIZIONAMENTI CHE LIMITANO IL COMPLETO SVILUPPO DELLA PERSONALITÀ.

### **2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

Gli organi collegiali della Scuola, nell'ottica della promozione e del sostegno della cultura della collaborazione e del lavoro collaborativi, garantiscono:

- la piena utilizzazione delle risorse professionali e strumentali interne alla Scuola;
- l'offerta di interventi formativi sempre più qualificati e mirati, congruenti con le scelte operate per il miglioramento del servizio scolastico;
- l'apertura al territorio mediante la partecipazione a progetti di rete e la stipula di convenzioni e contratti di prestazione d'opera con docenti ed esperti esterni.

### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Il regolamento di Circolo, che costituisce parte integrante del presente documento, definisce le modalità d'accoglienza di alunni e genitori.

Ogni operatore scolastico ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi altrui.

### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si seguiranno i seguenti criteri:

- a) accoglimento delle istanze relative ad alunni che abbiano fratelli o sorelle già frequentanti la stessa scuola;
- b) territorialità: residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari.

Il regolamento di Circolo individua gli strumenti per una puntuale verifica del rispetto dell'obbligo scolastico.

### **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

L'azione formativa della Scuola ha la sua matrice in una sistematica e costruttiva attività collegiale, espressione della partecipazione di tutte le componenti ad essa chiamate, finalizzata al perseguimento di un servizio efficiente ed efficace.

Il regolamento di Circolo disciplina le modalità per l'utilizzo dei locali scolastici e delle attrezzature.

Questa Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. L'organizzazione del servizio scolastico risponde a criteri di: efficienza, efficacia e flessibilità.

### **6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO, AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Le programmazioni educativo-didattiche, espressione della libertà d'insegnamento dei docenti, recepiscono e sviluppano le scelte programmatiche del Piano dell'Offerta Formativa (POF), a norma del D.PR. 275/99 art. 3, in ambito educativo - curricolare extracurricolare e organizzativo, garantendo:

- la piena formazione dell'alunno
- la promozione delle sue potenzialità evolutive

- lo sviluppo armonico della sua personalità nel rispetto delle mete formative previste dai Programmi vigenti.

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

Questa Istituzione Scolastica garantisce e organizza la formazione permanente del personale in collaborazione con altre Istituzioni, organismi, Università, Enti e Associazioni culturali, per la piena realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa.

## **PARTE PRIMA**

### **7. AREA DIDATTICA**

Il Collegio dei Docenti programma e realizza attività che garantiscono percorsi formativi integrati e personalizzati, tra i diversi ordini di scuola, per un armonico sviluppo della personalità degli alunni, nel rispetto del Life Long Learnig.

I Consigli d'intersezione/classe, con la presenza della componente genitori, formulano proposte ed esprimono pareri in ordine alle iniziative di ampliamento dell'offerta formativa, all'organizzazione del servizio, alla scelta dei libri di testo, all'acquisto di strumentazioni didattiche, alle possibili soluzioni come risposta a specifiche problematiche connesse alla funzionalità del servizio scolastico.

Il docente opera in coerenza con le scelte avvenute a livello collegiale, garantisce razionali tempi di studio degli alunni, rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, assicura agli alunni, nelle ore extrascolastiche, tempo sufficiente da dedicare al gioco, all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere e arti. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma d'intimidazione o di minaccia di punizioni mortificanti.

### **8. DOCUMENTAZIONE (DPR 275 del 99 art.3)**

Il **Piano dell'Offerta Formativa**, deliberato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Circolo, esplicita l'idea di scuola e le scelte operate per realizzarla. E' il documento nel quale si sostanzia tutta l'attività progettuale della scuola, educativa, curricolare, extracurricolare e organizzativa che assume una caratterizzazione specifica e assolutamente propria.

La consegna del Piano dell'Offerta Formativa alle famiglie degli alunni all'atto dell'iscrizione, è adempimento normativo, ma anche un'importante assunzione d'impegno per la Scuola, chiamata a rispettare quanto ha dichiarato.

Il **Regolamento**, deliberato dal Consiglio di Circolo, sentito gli altri organi collegiali, disciplina il servizio scolastico e detta criteri generali di funzionamento della Scuola. Si articola in:

- finalità della scuola dell'infanzia ed primaria e funzionamento degli organi collegiali;
- funzioni e compiti degli operatori scolastici – iscrizioni e frequenza alunni;
- criteri di gestione del servizio scolastico e tutela dei diritti sindacali

Le **Programmazioni educativo-didattiche (oggi Unità d'Apprendimento L. 53/03)**, elaborate dai docenti di classi parallele, in continuità con le scelte operate dal Collegio dei Docenti e dopo l'accertamento dei livelli di conoscenza degli alunni di ciascuna sezione/classe, delineano il percorso formativo funzionale al raggiungimento delle mete fissate nel POF. Sono sottoposte sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Ciascuna Unità di Apprendimento:

- sviluppa il curricolo di ciascuna disciplina/educazione/campo d'esperienza;
- definisce: obiettivi didattici, contenuti, metodi e strumenti;
- progetta attività di arricchimento del curricolo nazionale: obbligatorie e facoltative;
- prevede strumenti, tempi e modi di monitoraggio - verifica - valutazione del lavoro d'aula.

Il **Piano di prevenzione dei rischi e promozione della sicurezza a scuola**, a norma della L. 626/94, elaborato dal dirigente scolastico, in collaborazione con i soggetti interni ed esterni alla Scuola normativamente individuati, contiene:

- a) una relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute;
- b) l'individuazione delle misure di prevenzione e protezione attuate in conseguenza della valutazione;
- c) il programma di attuazione delle misure di cui alla lettera b);
- d) il piano di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato.

Il **Contratto formativo** predisposto dai docenti di ciascuna sezione/classe, all'inizio dell'anno scolastico, ed opportunamente discusso e pubblicizzato in apposite assemblee di classe, è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola. Si stipula tra il docente e le famiglie degli allievi, ma coinvolge l'intero consiglio d'interclasse, la classe, gli organi collegiali, gli enti esterni collegati alla Scuola.

Sulla base del contratto formativo elaborato nell'ambito e in coerenza con le mete formative:

- il docente illustra l'offerta formativa - esplicita strategie e criteri operativi;
- il genitore conosce l'offerta formativa - esprime pareri e proposte- collabora nelle attività;
- l'allievo conosce gli obiettivi educativo-didattici del suo curricolo.

## **PARTE SECONDA**

### **9. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La Scuola individua, pubblicizza e garantisce i seguenti standard di qualità del servizio amministrativo:

- celerità delle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, tempi di attese e flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata a vista. La segreteria garantisce l'iscrizione entro dieci minuti dalla consegna delle domande.
- Il rilascio dei certificati o attestati è effettuato entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o esame.
- Il dirigente scolastico riceve previo appuntamento telefonico, dal lunedì al venerdì, in orario antimeridiano dalle 11 alle 12 e pomeridiano da concordare.
- L'ufficio di segreteria è aperto al pubblico in orario antimeridiano, tutti i giorni dalle 11 alle 13 e in orario pomeridiano almeno due giorni settimanali dalle 16 alle 18
- Gli uffici di segreteria e direzione sono chiusi nei giorni prefestivi di sospensione delle attività didattiche (come da delibera del Consiglio di Circolo).

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. La persona che risponde comunica il nome dell'istituto, il proprio nome, la qualifica e inoltra la telefonata all'interessato.

Saranno assicurati i seguenti spazi d'informazione:

- albo dell'Istituzione Scolastica;
- organigramma degli uffici - organici docenti e a.t.a. - orario di servizio dei dipendenti;
- organi collegiali - comunicazioni sindacali - rapporti scuola /famiglia.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili, tramite "badge" operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici indossano la divisa e il cartellino d'identificazione, in maniera visibile.

## **PARTE TERZA**

### **10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

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

Le condizioni d'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 delle scuole dell'infanzia ed primaria deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La Scuola s'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.

#### **Fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali**

- Plessi scolastici:**
- 1. S. Giovanni Bosco - Scuola primaria e dell'infanzia**
  - 2. Marco Polo - Scuola primaria e dell'infanzia**
  - 3. Edmondo de Amicis - Scuola primaria e dell'infanzia**

**1. Pecorari S. Giovanni Bosco:** il plesso, sito in Via Pecorari, comprende classi di Scuola primaria e sezioni di Scuola dell'infanzia.

Le aule adibite alle attività didattiche hanno un'ampiezza e un arredamento, in media, rispondente alle norme di edilizia scolastica, il numero dei servizi igienici si rapporta a quello delle aule.

La scuola è fornita inoltre di un'ampia palestra per le attività sportive, di spogliatoi, bagni e docce con impianti per il servizio d'acqua calda, possiede un ampio refettorio, arredato con tavolini e sedie rispondenti alle misure di sicurezza, lavabi con rubinetteria a gomito e tutto quanto occorre per accogliere i bambini della Scuola dell'infanzia che usufruiscono del servizio di refezione scolastica. Per le rappresentazioni teatrali si può usufruire di uno spazio scenico, per le attività modulari si utilizzano alcuni spazi disponibili al piano terra. Ampi terrazzi arricchiscono la struttura esterna, le uscite di sicurezza, fornite di porte antipanico, consentono una rapida evacuazione dell'edificio in caso di calamità. Estintori ed idranti sono disponibili in diversi punti dell'edificio. L'edificio non presenta barriere architettoniche ed è dotato di ascensore.

All'esterno è circondato da spazi verdi coltivati a prato inglese nella parte centrale con alberi nella zona perimetrale, vi è inoltre un campo per le attività sportive con giostrine per l'intrattenimento dei più piccoli.

**2. Pecorari Marco Polo:** il plesso, sito in Via V. Russo, comprende classi di Scuola primaria e sezioni di Scuola dell'infanzia (gruppo distaccato del plesso di S. G. Bosco).

L'ampiezza delle aule, l'arredamento e il numero dei servizi igienici risponde, in media, alle norme di edilizia scolastica. Al piano terra vi è un ampio spazio scenico, sui due piani sono disponibili aule per l'attività modulare. La scuola dispone, inoltre, di una palestra attrezzata.

L'edificio scolastico è fornito di uscite di sicurezza, porte antipanico, idranti ed estintori, non presenta barriere architettoniche ed è dotato di ascensore.

Esternamente è circondato da ampi spazi verdi, coltivati a prato nella parte centrale e alberati nella zona perimetrale. L'edificio

**3. Croce Mallone - . Edmondo de Amicis:** il plesso, sito in Via Croce Mallone, comprende classi di Scuola primaria e sezioni di Scuola dell'infanzia.

L'edificio scolastico è composto di due corpi di fabbrica: uno di recente costruzione, l'altro più vecchio per il quale sono stati effettuati interventi di ricostruzione. Le aule adibite alle attività didattiche e modulari, alcune di recente costruzione e altre preesistenti, hanno un'ampiezza e un arredamento, in media, rispondente alle norme di edilizia scolastica; il numero dei servizi igienici corrisponde alle richieste del D.M. 18/12/75.

L'edificio è fornito di uscite di sicurezza, porte antipanico, idranti ed estintori. Esternamente dispone di uno spazio verde nella zona posteriore.

**Gli uffici di dirigenza e segreteria** sono collocati al piano terra del plesso Edmondo De Amicis sito in Via Croce Mallone

#### **PARTE QUARTA**

##### **11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

###### **· Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o mediante fax e devono contenere: generalità, indirizzo, e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere, successivamente, sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, ricevuto un reclamo, convoca tempestivamente lo staff dei collaboratori e, dopo aver acquisito ogni utile informazione in merito, decide per l'accoglimento o il rigetto.

Nella prima ipotesi attiva la procedura di rimozione delle cause che hanno provocato il reclamo, nella seconda ipotesi, archivia l'istanza. In entrambi i casi ne dà comunicazione all'interessato, direttamente o per il tramite dei suoi collaboratori.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al proponente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

###### **· Valutazione del servizio**

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

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

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola che sarà portata all'attenzione del Consiglio di Circolo.

#### **PARTE QUINTA**

##### **12. ATTUAZIONE**

Il presente documento si applica fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni normative modificative. In tal caso il Consiglio di Circolo, sentiti gli organi di governo della scuola, procederà alla revisione e all'aggiornamento di quanto contenuto. Inoltre è parte integrante del P.O.F. con la dizione : allegato 1 .

Affisso all'albo e pubblicato sul sito web del 2° Circolo.