



## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione primaria e fondamentale gli artt. 2, 3, 33 e 34 della Costituzione italiana; segue, inoltre, lo schema generale di riferimento del D.P.C.M. 7 giugno 1995 e lo adegua, nello spirito dell'autonomia scolastica, alle esigenze e sensibilità locali.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1. Uguaglianza – imparzialità – regolarità.**

Tutti gli alunni, anche stranieri o temporaneamente iscritti, hanno il diritto di usufruire e di ricevere una uguale, imparziale e regolare educazione, formazione ed istruzione.

Tutte le componenti della scuola e le istituzioni ad essa collegate, sia pubbliche sia private, garantiscono la regolarità del servizio e delle attività nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **2. Accoglienza – integrazione – obbligo scolastico e frequenza – diritto di scelta.**

Tutte le componenti scolastiche e le istituzioni collegate, sia pubbliche sia private, favoriscono l'accoglienza degli alunni e delle loro famiglie.

L'accoglienza e l'integrazione si esplicano predisponendo le modalità chiare ed efficaci di comunicazione, adeguando curricoli e strutture a condizioni psicofisiche particolari o di rilevante necessità, predisponendo attività di supporto, rinforzo o sostegno, favorendo e preparando il passaggio da un ordine ad un altro.

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

Ogni cittadino ha ampia facoltà di scelta fra le istituzioni statali che erogano lo stesso tipo di servizio scolastico, nei limiti previsti dalla normativa vigente.

#### **3. Partecipazione – efficienza e trasparenza.**

Tutte le componenti scolastiche e le istituzioni collegate, sia pubbliche sia private, si impegnano a favorire la più ampia partecipazione, alla vita dell'Istituto, delle associazioni a vario titolo operanti sul territorio, al fine di realizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature nell'ambito della normativa vigente.

L'orario del servizio complessivo tiene conto di queste esigenze ed è predisposto secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.

L'efficienza e la trasparenza si esplicano anche attraverso un'informazione completa e semplici procedure di accesso agli atti, nel rispetto della normativa vigente.

Il diritto di accesso ai sensi della Legge 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. L.vo 196/2003.

#### **4. Libertà di insegnamento ed aggiornamento dei docenti.**

La libertà di insegnamento dei docenti si ispira al rispetto della persona e si coniuga con il principio pedagogico che *si insegna per far imparare*, che *l'errore* è una componente positiva ed essenziale di tale processo, che la *programmazione* si raccorda con le Indicazioni e gli standard nazionali di riferimento, che i *contenuti specifici* che declinano le proposte delle Indicazioni nazionali riva vanno rapportati al contesto della sezione e della classe.

La libertà di insegnamento favorisce l'armonico sviluppo della personalità degli alunni e innalza la qualità del servizio.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

### **PARTE PRIMA**

#### **5. Area didattica.**

Tutte le componenti scolastiche e istituzioni collegate, sia pubbliche sia private, sono responsabili della qualità delle attività educative.

I docenti individuano strumenti, procedure e modalità per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

I compiti da svolgere a casa, in quanto consolidamento delle attività svolte in classe, rivestono importanza nei processi di apprendimento degli alunni: sarà cura degli insegnanti evitare sovraccarichi di lavoro pomeridiano, al fine di assicurare agli allievi una adeguata e personale fruizione del tempo libero. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano **in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti**, ma il loro atteggiamento sarà fermo e responsabile nel far rispettare le regole della convivenza.

La scuola, secondo le competenze dei vari organi collegiali, elabora, adotta e pubblica i seguenti documenti:

##### **a) Piano dell'offerta formativa**

Contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto, i progetti di ampliamento dell'offerta formativa elaborati dalle singole scuole, gli obiettivi finali della scuola dell'infanzia e della scuola primaria, ne fanno parte integrante il Regolamento di Istituto e la presente Carta dei Servizi.

##### **b) Programmazione didattica**

E' elaborata, su proposta dei docenti, dai rispettivi Consigli di Intersezione/di Interclasse/di classe, essa delinea i singoli percorsi formativi, utilizzando gli apporti delle varie aree o discipline in un'ottica interdisciplinare. E' sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati; le verifiche in itinere assumono carattere autoregolativo.

All'inizio dell'anno scolastico e, comunque, entro il mese di novembre, i docenti esplicitano alle famiglie degli alunni la propria offerta formativa, secondo modalità generali definite dai singoli Consigli d'Intersezione/Interclasse/Classe.

Le programmazioni, inoltre, sono pubblicizzate mediante messa a disposizione dell'utenza presso le singole scuole e presso l'ufficio di Direzione.

##### **c) Patto di corresponsabilità**

Considerato che la formazione e l'educazione sono processi complessi e continui che richiedono la cooperazione, oltre che dello alunno/studente, della scuola, della famiglia e dell'intera comunità scolastica l'Istituto sottoscrive, in fase di iscrizione degli alunni alla scuola secondaria di primo grado, ai sensi dell'art. Art. 3 D. P. R. 21 novembre 2007, n. 235, un patto di corresponsabilità.

## **PARTE SECONDA**

### **Servizi amministrativi.**

Il servizio amministrativo adotta come standard di qualità la celerità nelle procedure, la trasparenza e la flessibilità degli orari di servizi.

Tutti i documenti, di competenza dell'Istituto, sono consegnati ai richiedenti o agli aventi diritto, a partire dal terzo giorno lavorativo utile.

L'Ufficio di Direzione riceve il pubblico, preferibilmente, su appuntamento telefonico.

L'Ufficio di Segreteria garantisce l'orario di apertura al pubblico nelle mattinate dei giorni lavorativi, dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e in un pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

## **PARTE TERZA**

### **Condizioni ambientali della scuola.**

Tutte le componenti scolastiche e le istituzioni collegate, sia pubbliche sia private, garantiscono l'igiene e la sicurezza dei locali.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali devono assicurare una permanenza a scuola confortevole per tutti.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

L'Istituto predispone la mappa delle pertinenze scolastiche e i relativi piani di evacuazione in caso di calamità.

## **PARTE QUARTA**

### **Procedure dei reclami e valutazione del servizio.**

#### *Procedure reclami*

I reclami devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico o, in sua assenza, al primo collaboratore.

Essi possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono essere corredati da generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

In caso di reclami che prevedano l'intervento del Dirigente o del suo sostituto, la forma deve essere scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, fatta salva la discrezionalità del Dirigente Scolastico o, in sua assenza dal primo collaboratore, ove si ravvisino elementi oggettivi di rilevanza penale o civile.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo

In caso di reclami infondati, l'Istituto si riserva di tutelare, con ogni mezzo, la propria immagine e quella dei propri dipendenti.

#### *Valutazione del servizio*

La valutazione della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docente. Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

## **PARTE QUINTA**

### **Comunicazione**

All'albo di ogni scuola vengono affissi:

- tabella dell'orario di lavoro del personale docente ed amministrativo;

- composizione degli organi collegiali e delle commissioni di lavoro.
- ..ogni altro documento per cui è prevista l'affissione all'Albo (Programma annuale, Conto Consuntivo, delibere del Consiglio d'istituto, etc.)

Presso ogni scuola sono disponibili appositi spazi per:

- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni dei genitori;
- comunicazioni degli alunni.

La pubblicazione delle comunicazioni sopra citate è autorizzata dal Dirigente scolastico.

I documenti elencati vengono pubblicati anche sul sito web della scuola: **icgorizia1.goiss.it**

La presente Carta dei Servi può essere modificata o integrata su iniziativa dei singoli componenti degli Organi Collegiali con istanza presentata al Consiglio di Istituto che la porrà in discussione nella prima seduta utile: la deliberazione di modifica o integrazione è assunta a maggioranza dei 2/3 dei componenti.

La Carta dei Servizi è stata deliberata nella seduta del 30.11.2012.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO D'ISTITUTO

LA DIRIGENTE SCOLASTICA

Dott. Luca TREU

Prof.ssa Silvia STEPPI ZANIN