

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA**

### **Premessa**

La Carta dei Servizi del Circolo didattico "N. Garzilli", approvata dal Collegio dei Docenti in data 30/01/01 e dal Consiglio di Circolo in data 09/03/01, si rivolge a tutti coloro che, all'interno o all'esterno della comunità scolastica, sono interessati al buon funzionamento delle istituzioni educative operanti sul territorio.

A tal fine, la carta fornisce una puntuale e doverosa informazione sulle attività svolte e/o programmate: ciò anche ai sensi dei principi ispiratori della Legge del 15 Marzo 1997 n. 59 sulla trasparenza e semplificazione dei procedimenti amministrativi.

Nella prospettiva sopra indicata copie della presente carta sono disponibili in visione presso la segreteria del circolo e sul sito Internet della scuola.

La Carta dei Servizi costituisce uno schema generale di riferimento che contiene:

- a) Principi fondamentali.
- b) Area didattica educativa.
- c) Area dei Servizi Amministrativi.
- d) Condizioni ambientali della scuola.
- e) Procedura dei reclami e valutazione del servizio.
- f) Attuazione e modifica.

### **Principi Fondamentali**

La scuola considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana.

La seguente Carta dei Servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, libertà di insegnamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi articoli.

#### **Art. 1 - Uguaglianza ed imparzialità**

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, per favorire il massimo di socializzazione possibile tra essi, di scambio culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse;
- b) iniziative didattiche curriculari e non, funzionali al rispetto della diversità e alla valorizzazione della stessa come risorsa;

- c) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica;
- d) provvedimenti atti a facilitare l'accesso degli alunni portatori di handicap nei locali scolastici.

## **Art. 2 - Regolarità del servizio**

In presenza di conflitti sindacali, nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie, attraverso l'utilizzazione di diversi canali (Albo dell'Istituto, diario dello studente, sito Internet scolastico), sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b) i servizi minimi di custodia e di vigilanza agli alunni.

## **Art. 3 - Accoglienza ed integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento di Istituto, Piano dell'Offerta Formativa;
- b) l'organizzazione, entro il primo mese delle lezioni, di un incontro tra genitori degli alunni iscritti e docenti di prima classe per una prima reciproca conoscenza;
- c) soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative.

## **Art. 4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo della capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si fa riferimento ai criteri di ammissione deliberati dal Consiglio di Circolo. A tal fine la scuola si impegna a rendere noti i criteri una settimana prima della data di inizio delle iscrizioni.

- a) La scuola si impegna a garantire la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., équipe socio-psico-pedagogica, servizi sociali, ecc.) tendenti a far conoscere la funzione formativa della scuola presso quelle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica e sono inadempienti;
- b) La scuola garantisce interventi e strategie didattiche mirate, tendenti ad orientare, recuperare, integrare, gli alunni che incontrano difficoltà cognitive e/o di socializzazione;

- c) La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica con:
1. comunicazione alle famiglie;
  2. sollecito alle famiglie;
  3. richiesta di intervento alle autorità competenti.

## **Art. 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

A tal fine saranno utilizzati i seguenti strumenti di informazione:

- a) Una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti in via permanente una copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi, del P.O.F., l'organigramma degli uffici di Direzione; verranno mantenuti affissi, per un minimo di dieci giorni, gli atti del Consiglio di Circolo, i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc.);
- b) Una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio, le turnazioni, gli incarichi speciali (assistenza ai portatori di handicap, servizi esterni alla scuola), l'orario di servizio del personale;
- c) Una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei collaboratori didattici, dei coordinatori dei progetti, dei responsabili dei sussidi, del responsabile della sicurezza, l'elenco del personale docente con i relativi ambiti affidati, del personale docente di sostegno, del personale docente di lingua straniera, del personale docente per l'insegnamento della religione cattolica, l'orario di servizio, quello delle lezioni e del ricevimento dei genitori, l'organigramma degli organi collegiali;
- d) Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- e) Una bacheca dei genitori;
- f) Il sito Internet;
- g) Una bacheca riguardante il Servizio di Prevenzione e Protezione per la sicurezza (nomine, incarichi, segnalazioni, provvedimenti,...)

Le attività didattiche ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti saranno improntate a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi.

Per rendere operanti i criteri di efficienza ed efficacia, la scuola 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 dall'amministrazione centrale e periferica della Pubblica Istruzione.

In particolare, nella eventualità di attività di aggiornamento in orario scolastico, si provvederà a idonea sostituzione del personale impegnato.

## **Art. 6 -Libertà di insegnamento ed aggiornamento del Personale**

La programmazione didattica assicura il rispetto delle 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, generali e specifici.

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.

### **- PARTE I -**

#### **Area didattica ed educativa**

- a) La scuola, con l'apporto del personale docente, delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire rispetto delle esigenze formative degli alunni, tenendo presente gli obiettivi educativi per il raggiungimento delle finalità istituzionali;
- b) La scuola si impegna a garantire la continuità orizzontale e verticale, attraverso incontri con altri ordini di scuola, utilizzando il gruppo di lavoro unitario per la continuità;
- c) I docenti si impegnano, con il coinvolgimento delle famiglie, a rendere possibile una equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare e di compiti da eseguire.

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

- a) P.O.F.: è lo strumento privilegiato attraverso il quale il Collegio dei Docenti esprime l'identità culturale e progettuale del Circolo e si fonda sul principio della condivisione delle scelte operate da parte delle componenti della scuola. In esso, le consegne istituzionali vengono integrate con gli specifici bisogni di formazione del territorio nel quale la nostra scuola è inserita e gli aspetti educativi, didattici e organizzativi sono strettamente interconnessi.
- b) Regolamento d'Istituto: per garantire il buon andamento e il corretto funzionamento della scuola, operatori scolastici, famiglie ed alunni sono vincolati al rispetto del Regolamento d'Istituto, che comprende le norme relative a:

1. vigilanza sugli alunni;
  2. comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
  3. uso degli spazi, dei laboratori, della biblioteca;
  4. conservazioni delle strutture e delle dotazioni;
- c) Programmazione didattica: il documento, elaborato dai consigli di intersezione e di interclasse, delinea gli interventi didattici che, attraverso l'acquisizione di competenze e abilità trasversali alle varie aree disciplinari ed ai campi d'esperienza, consentano la costruzione di apprendimenti significativi e il raggiungimento degli obiettivi formativi.

## - PARTE II -

### **Area dei servizi amministrativi**

La scuola garantisce celerità, trasparenza ed efficienza dei servizi amministrativi secondo le successive disposizioni:

- a) L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, verrà attuato in sei giorni lavorativi durante l'attività didattica ed in cinque giorni durante il periodo di chiusura della scuola, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con retribuzione oraria o con giornata libera e permessi. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà, di volta in volta, adottata dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Amministrativi secondo le esigenze, sia esse prevedibili (richieste di aumento di prestazione al personale), sia esse imprevedibili (sostituzione del personale assente);
- b) L'orario di ricevimento per l'utenza, salvo particolari esigenze nel periodo delle iscrizioni, viene fissato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dei giorni di Martedì e Venerdì, e dalle 15.00 alle 17.00 del giorno Martedì;
- c) Durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente dati anagrafici e la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato. I tempi di rilascio dei certificati sono così stabiliti in tre giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda;
- d) I certificati per il personale docente e non, verranno rilasciati, previa richiesta scritta contenente i dati anagrafici nonché l'uso a cui sono destinati, entro cinque giorni dalla presentazione della domanda;

- e) Prima dell'orario di ricevimento il pubblico potrà essere ricevuto solo per appuntamento; dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente alla chiusura;
- f) L'orario di ricevimento dell'ufficio di direzione è fissato il Martedì e il Venerdì dalla ore 10.00 alle ore 13.00, L'ufficio di direzione, inoltre, riceve dietro prenotazione telefonica;
- g) Tutti gli operatori scolastici disporranno di un cartellini identificativo da tenere ben in vista per tutta la durata del servizio;
- h) L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare la denominazione della scuola e il proprio codice identificativo.

### - PARTE III -

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

Per ogni sede la scuola effettua la catalogazione degli arredi e delle dotazioni e attrezzature presenti. La scuola informa sul numero delle aule, dei servizi igienici, con l'indicazione dell'esistenza di quelli per handicappati, e della eventuale presenza di barriere architettoniche.

La scuola garantisce standard di sicurezza previsti dalla Legge n. 626 del 14 Settembre 1994, dal decreto legislativo n. 359 del 4 Agosto 1999 e dai successivi decreti di modifica e/o di integrazione.

La scuola garantisce inoltre:

- a) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte dei dipendenti;
- b) la custodia degli oggetti appartenenti alla scuola con adeguata vigilanza e con la modalità di cui al Regolamento d'Istituto. In caso di furto, previo accertamento di eventuali negligenza o dolo, l'operatore addetto alla vigilanza risponderà patrimonialmente;
- c) l'igiene dei servizi con interventi ripetuti durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;
- d) l'affissione nella biblioteca di un albo contenente: dotazione di libri e riviste, orario settimanale di apertura, modalità di consultazione e prestito.

## - PARTE IV -

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### Procedura dei reclami:

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via 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, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con celerità e comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

L'Istituto si impegna inoltre a sollecitare gli Enti Locali competenti per superare ogni criticità ambientale presente.

#### Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La scuola, che si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, interverrà attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

1. grado di soddisfacimento dell'aspettativa dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
2. efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni;
3. livello di soddisfacimento delle domande di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
4. efficienza della rete informativa (tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extra scolastiche da parte dei soggetti esterni).

Le commissioni di lavoro, che si costituiranno all'interno della scuola elaboreranno periodicamente, anche con la collaborazione di soggetti esterni, questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici e gli indicatori di

qualità da sottoporre all'approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio di Circolo prima della somministrazione.

Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, prevederanno risposte graduate e possibilità specifiche proposte. Destinatari dei questionari sono: personale docente, personale ATA e genitori.

## - PARTE V -

### **Attuazione e modifica**

#### **Art. 1 - Redazione della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il frutto del lavoro di una Commissione paritetica, deliberata dal Consiglio di Circolo, nella quale sono presenti tutte le componenti della comunità scolastica (Dirigente Scolastico, docenti, genitori, personale ATA) che ha determinato la revisione della Carta Dei Servizi la cui stesura definitiva è stata, infine, approvata dal Consiglio di Circolo.

#### **Art. 2 - Validità e modifica**

La presente Carta dei Servizi resta in vigore fino a nuove eventuali disposizioni del M.P.I.. essa è soggetta, peraltro, a revisioni e aggiornamenti su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica, secondo le seguenti modalità:

1. Le proposte di modifica devono pervenire al Consiglio di Circolo in forma scritta, correlate da motivazione. Esse devono essere portate a conoscenza dei componenti del Consiglio di Circolo almeno 15 giorni prima della convocazione della riunione avente o.d.g. le modifiche alla Carta dei Servizi.
2. Le proposte di modifica formulate da un genitore devono essere correlate da almeno venti firme di altri genitori; per le altre componenti della scuola, le proposte possono essere formulate anche singolarmente.
3. La riproposizione della medesima proposta di modifica, anche se effettuata da una componente diversa, è ammessa se è intercorso almeno un anno solare dalla prima proposta.
4. Le eventuali modifiche alla Carta dei Servizi devono essere comunicate al Collegio dei Docenti per l'espressione del relativo parere, approvate, a maggioranza relativa, dal Consiglio di Circolo e pubblicizzate entro 30 giorni dalla loro approvazione.

L'approvazione della Carta dei servizi è vincolante per l'intera collettività del Circolo.