

ISTITUTO COMPRENSIVO “ ALBINO LUCIANI “

CARTA DEI SERVIZI

(modificata e approvata all'unanimità nella seduta del Consiglio di Istituto del 12/02/2017 delibera n.12)

La Carta dei servizi vuole illustrare, semplificare e agevolare l'accesso alle strutture in un'ottica di efficienza, semplificazione e trasparenza. Si ispira in primo luogo, agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che sanciscono il principio di pari dignità di tutti i cittadini, il ruolo fondamentale delle famiglie nell'educare i figli, oltre che i principi di libertà d'insegnamento, il diritto dovere di tutti all'istruzione e il diritto dei capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi. Si ispira inoltre ai principi costituzionali e legislativi relativi alla pubblica amministrazione che impongono il rispetto del “ buon andamento” e dell'imparzialità. Essi si sostanziano in azioni il più possibile efficaci ed efficienti nel rispetto delle norme di legge ed in applicazione dell'Autonomia riconosciuta alle istituzioni scolastiche.

La carta dei servizi si articola nei seguenti punti

- ✓ Principi e criteri ai quali si ispira l'attività della scuola
- ✓ Garanzie offerte all'utenza attraverso le quali si assicura la qualità del servizio scolastico
- ✓ Criteri di valutazione dell'efficacia ed efficienza del servizio

Principi e criteri ai quali si ispira l'attività della scuola

L'Istituto Comprensivo “ Albino Luciani”, offre un sistema formativo integrato e complessivo fondato sul rispetto della persona e ispirato ai seguenti valori:

- ❖ Accoglienza
- ❖ Solidarietà
- ❖ Integrazione
- ❖ Uguaglianza delle opportunità educative
- ❖ Imparzialità
- ❖ Libertà d'insegnamento
- ❖ Promozione umana, sociale e civile degli alunni

La scuola, con tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantirà la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di emergenza o di scioperi, in osservanza alle norme vigenti in materia

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

- ✓ L'impegno a rendere agevole il rapporto di genitori ed alunni con il personale scolastico, a facilitare l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi all'interno della comunità scolastica mettendoli a loro agio, dando le indicazioni necessarie, guidandoli nel nuovo ambiente e predisponendo tutte le forme di accoglienza che possono far superare il disagio psicologico proprio della fase di ingresso alle prime classi ed assicurando, in tutte le situazioni di rilevante necessità, l'assistenza adeguata. In particolare:

a) per gli alunni: predisporre un apposito Progetto di accoglienza.

b) per i genitori:

- cura le relazioni con l'utenza ampliando la possibilità di comunicazione e di colloqui con il Dirigente Scolastico, con lo staff di sistema, con i docenti;
 - rende agevole l'accesso alla documentazione ed alle informazioni sulla situazione dei figli;
 - organizza incontri scuola-famiglia (assemblee/conferenze e corsi di formazione anche nell'ambito delle attività di Prevenzione e di Educazione alla Salute, alla Legalità, alla Sicurezza su temi di rilevante interesse educativo) e momenti di socializzazione anche di carattere ricreativo per scambi di esperienze e di conoscenza;
 - predisporre indagini conoscitive attraverso questionari di vario tipo. Particolare attenzione è assicurata per la soluzione delle problematiche per:
 - alunni appartenenti a famiglie di altro credo religioso;
 - alunni con difficoltà di apprendimento
- ; • alunni diversamente abili.
- ✓ Una organica saldatura tra le esperienze scolastiche precedenti e successive degli alunni per favorire un percorso educativo armonico e scorrevole
 - ✓ L'attenzione alle esigenze degli alunni, oltre che economiche dei genitori, evitando il più possibile il sovraccarico di libri e materiali didattici e dei compiti a casa
 - ✓ Rispetto e considerazione degli alunni, evitando interventi diseducativi, intimidatori o mortificanti

La scuola garantisce l'assoluta uguaglianza di opportunità e di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Nei rapporti con gli alunni, con le loro famiglie e con la comunità tutti gli operatori della scuola avranno, come elementi fondanti della loro professionalità, l'imparzialità e l'equità. Essi assumeranno comportamenti coerenti ispirati a principi di correttezza e alla osservanza delle norme esplicitate nel regolamento d'Istituto e a quelle fissate dagli OO.CC. per le diverse determinazioni da prendere (formazione delle classi; valutazione, orario scolastico per gli alunni ed orario di servizio per gli insegnanti, progetti di attività formative, ecc.).

La libertà d'insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno.

L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative, sul confronto collegiale con gli altri docenti e sul rispetto delle decisioni degli organi collegiali, nell'ambito delle loro reciproche competenze. L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente anche nei confronti dell'utenza.

Garanzie offerte all'utenza attraverso le quali si assicura la qualità del servizio scolastico

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 garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali ed educative degli alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, programma, organizza ed attua le attività scolastiche sulla base delle proposte del Collegio dei docenti deliberate dal Consiglio d'Istituto.

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa elaborato sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, indica i percorsi formativi e didattici a partire dalla situazione iniziale, rilevata attraverso idonee prove d'ingresso ed analisi oggettive basate su parametri adeguatamente calibrati, delle attività di sostegno, di recupero e orientamento, fino alla situazione finale che sarà oggetto di verifica e valutazione formativa ed orientativa. Sulla base del PTOF ogni Consiglio elabora la propria programmazione didattica in cui progetta il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando gli interventi operativi a ciascuno di essi, utilizzando il contributo delle diverse discipline per il conseguimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti ed adeguando l'azione didattica alle esigenze che emergono dalle verifiche sistematiche effettuate durante il percorso. Con la rilevazione della situazione iniziale sarà individuato il punto di partenza di ciascun alunno e la consequenziale progettazione del percorso formativo di ognuno.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire al suo interno il curricolo verticale

La programmazione educativa-didattica segue inoltre un percorso di continuità dalla scuola dell'infanzia alla secondaria di primo grado per favorire un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Con le scuole di grado superiore si predispongono, in una logica di continuità, progetti di orientamento, iniziative di approccio, di incontri e collaborazione.

Per la formulazione dell'orario delle lezioni si osservano criteri tesi ad una equa distribuzione degli impegni scolastici degli alunni nel rispetto dei loro ritmi di lavoro. Esso viene affisso all'albo della scuola ed in altri spazi scolastici assieme al prospetto delle ore di ricevimento dei genitori da parte dei docenti. Nei rapporti con gli alunni tutti gli operatori scolastici, ed in particolare i docenti, adottano, come basilari atteggiamenti relazionali, il dialogo pacato e sereno, la manifestazione di fiducia e non di diffidenza, l'approccio propositivo e non impositivo, autorevole e non autoritario, al fine di convincere e non di costringere. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni

COMUNICAZIONI SCUOLA FAMIGLIA

Area didattico-educativa

- ✓ Sono predisposti gli albi di Istituto principalmente on-line

- ✓ Gli incontri generali scuola-famiglia vengono tenuti due volte all'anno
- ✓ Gli incontri con i singoli docenti sono previsti settimanalmente secondo l'orario di ricevimento
- ✓ Eventuali comunicazioni sul profitto in caso di carenza o insufficienza avvengono in prima battuta tramite annotazione sul diario con firma dei genitori, in seconda battuta tramite lettera a firma del coordinatore di classe
- ✓ Eventuali comunicazioni in caso di numerose assenze avvengono tramite lettera a firma del coordinatore di classe

Area amministrativa, segreteria didattica

- ✓ I genitori possono richiedere gli atti (domanda di ritiro e/o trasferimento dalla scuola, certificati di iscrizione e frequenza, rilascio diplomi) direttamente recandosi presso gli uffici di segreteria, facendo uso della modulistica disponibile in cartaceo nei plessi e/o presso la segreteria o con e-mail all'indirizzo meic86100g@istruzione.it
- ✓ E' possibile richiedere il temporaneo esonero dalle lezioni pratiche di educazione fisica presentando idoneo certificato medico da allegare al modulo di richiesta
- ✓ E' possibile richiedere il permesso permanente di uscita anticipata e/o ingresso posticipato per motivi eccezionali e documentati, previa richiesta del genitore su apposito modulo fornito dall'ufficio di segreteria
- ✓ E' possibile consultare comunicazioni di carattere generale attraverso il sito web istituzionale

AREA ORGANIZZATIVA

Entro il primo mese di attività, di norma, il Capo d'Istituto, acquisite le proposte dello staff di dirigenza, dei responsabili dei dipartimenti, dei consigli di classe, delle commissioni, dei docenti con particolari incarichi e di tutti gli altri organismi facenti parte dell'impianto organizzativo della scuola, predispone un Piano delle Attività (P.A.) ed un calendario di massima da sottoporre alla approvazione degli organi competenti e consultabile, su richiesta, da parte dei genitori degli alunni.

Il Collegio dei docenti, quale responsabile dell'attività educativa e didattica collegiale, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, si articola in:

Dipartimenti disciplinari

Commissioni di lavoro

Consigli di classe

Ogni consiglio di classe, dipartimento o commissione sono presieduti da un coordinatore, incaricato dal Dirigente Scolastico, sentito il Collegio Docenti.

Insieme alle altre componenti della scuola il collegio docenti nomina:

- il gruppo di lavoro sull'handicap
- i referenti di attività e progetti
- i responsabili dei laboratori e della biblioteca

AREA AMMINISTRATIVA

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- ✓ Gli uffici di Segreteria effettuano il seguente orario di apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00. Sono previsti ulteriori aperture al pubblico nel periodo delle iscrizioni
- ✓ Il DSGA riceve il mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 12,00, salvo esigenze particolari o su appuntamento
- ✓ L'orario di ricevimento del Dirigente Scolastico è il giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00, salvo esigenze particolari o su appuntamento
- ✓ L'accesso ai documenti scolastici è garantito dalla legge 241/1990 e successive disposizioni, il DSGA dispone inoltre la pubblicazione sull'Albo del sito web d'Istituto dei documenti contabili, degli avvisi pubblici e relativi Atti, di Bandi di gara per l'acquisizione di beni o di servizi e dei relativi Atti di quanto sia previsto per legge, al fine di assicurare la regolarità e la trasparenza di tutti i procedimenti amministrativi.
- ✓ L'informazione è assicurata mediante:

circolari interne

Albo d'Istituto

Sito web dell'Istituto

Informative dettagliate (indirizzate alle famiglie, al personale, agli alunni)

L'accesso alle informazioni relative alla organizzazione della scuola viene agevolato rendendo ben visibili all'albo on line i prospetti che riportano:

- organigramma degli uffici;
- organigramma degli Organi Collegiali;
- organico del personale docente ed A.T.A.;
- orario settimanale delle lezioni;
- orario di ricevimento;
- regolamento d'istituto;

AREA AMBIENTALE

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, per garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per tutto il personale.

L'Istituto garantisce le seguenti misure di sicurezza, igiene, accoglienza:

1) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei docenti e degli ausiliari.

2) l'assenza di barriere architettoniche

3) l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera

4) la pulizia giornaliera delle aule e periodica di tutti i locali scolastici

5) la manutenzione dell'ascensore

6) la pulizia periodica degli spazi all'aperto.

7) gli alunni sono assicurati annualmente, per eventuali incidenti nello svolgimento di attività didattiche, da polizze assicurative

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il territorio scolastico, si fa riferimento al D.L. N. 81 /2008 che prevede:

- Un responsabile della sicurezza (RSPP)
- Un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
- Una valutazione dei rischi contenente:
 - l'individuazione dei possibili fatti dannosi
 - il loro grado di probabilità
 - l'indice di gravità degli stessi
 - l'incidenza del fattore umano
- Una relazione sui criteri seguiti
- Un piano di misure preventive e protettive
- Un piano di interventi strutturali (da richiedere all'Ente locale)
- Le previste figure di pronto intervento nella gestione delle emergenze
- Un piano di educazione - informazione del personale e degli utenti

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, orale o per mezzo telefono e devono dichiarare generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; quando sono orali o telefonici debbono, appena possibile, essere resi in forma scritta e firmati.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione; il Dirigente Scolastico si riserva comunque i riscontri necessari per argomenti, fatti o situazioni di particolare gravità.

Per ogni reclamo, il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito ai fatti riportati, risponde in forma scritta con celerità entro, comunque, 30 giorni attivandosi, nel frattempo a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il destinatario esatto a cui rivolgersi.

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Valutazione del servizio

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei fattori di qualità.

La valutazione di una organizzazione scolastica si ispira al principio dell'autodiagnosi attraverso l'analisi di indicatori di qualità relativamente a: le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari dei docenti, le competenze relazionali e gestionali di tutto il personale, il prodotto.

E' attivato nell'Istituto un sistema strutturato di autovalutazione, che prevede monitoraggi rivolti ai genitori, al personale, agli studenti, ai docenti. Gli esiti dell'autovalutazione vengono comunicati alle componenti interessate e discussi dagli organi competenti al fine di individuare i punti di debolezza dell'istituzione scolastica sui quali progettare interventi miglioramento.

Relazione sull'attività formativa

Durante l'ultima seduta del collegio dei docenti, alla fine di ciascun anno scolastico, le Funzioni Strumentali e i responsabili delle Commissioni presentano una relazione generale sull'attività didattica, formativa ed educativa svolta dall'Istituto nel corso dell'anno scolastico.

Il Presidente del C.I Minutoli Giuseppe

Il Dirigente Scolastico Grazia Patanè