



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "E. PUXEDDU" VILLASOR

CAIC840003 - VIA PORRINO, 12 – 09034 VILLASOR

TEL. 070 9648045 - FAX 070 9648927 – C.F. 91013590921 – CODICE UFFICIO: UF51WW

E-MAIL: CAIC840003@ISTRUZIONE.IT – PEC: CAIC840003@PEC.ISTRUZIONE.IT

SITO WEB: WWW.ISTITUTOCOMPRENSIVOVILLASOR.GOV.IT

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi che é un documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

INDICE

Pagina

2	INDICE
3	1. PREMESSA
3	2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3	2.1. Uguaglianza
3	2.2. Imparzialità
3	2.3. Regolarità del servizio
3	2.4. Accoglienza ed integrazione
4	2.5. Diritto di scelta
4	2.6. Obbligo scolastico e frequenza
4	2.7. Partecipazione
4	2.8. Efficienza
5	2.9. Trasparenza
5	2.10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale
5	3. AREA DIDATTICA
5	3.1. Efficacia dell'azione educativa e didattica
6	3.2. Continuità educativa
6	3.3. Offerta formativa e programmazione
6	4. SERVIZI AMMINISTRATIVI
6	4.1. Uffici
7	5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA
7	6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
7	6.1. Procedura dei reclami
7	6.2. Valutazione del servizio

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola è il documento attraverso il quale la scuola esplicita ai suoi utenti la sua azione.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

2.1. Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

2.2. Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

2.3. Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Solo in casi estremi si ricorre alla suddivisione degli alunni nelle varie classi.

In caso di sciopero o assemblee sindacali in orario di servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulla eventualità di interruzione del servizio o modifica dell'orario.

2.4. Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati, la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o

individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;

- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte e per l'orientamento; la scuola promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap, di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

2.5. Diritto di scelta

La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri dei genitori degli alunni interessati all'iscrizione con docenti e dirigente scolastico (o un suo delegato), nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un depliant informativo.

Oltre agli incontri sopra descritti, viene organizzata una giornata speciale, l'*Open Day*, durante la quale la scuola viene aperta alle famiglie interessate dall'iscrizione dei loro figli, le quali potranno assistere alle varie attività che si svolgono nelle classi e prendere visione degli spazi a disposizione degli alunni (laboratori, palestra, ecc.).

2.6. Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione di evasione e di dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

Per la pianificazione di tali progetti vengono coinvolte le famiglie (mediante i genitori rappresentanti di classe), le amministrazioni comunali e le associazioni presenti sul territorio.

2.7. Partecipazione

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla "vita" della scuola, assicurando un atteggiamento di apertura e condivisione delle scelte: istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura e aggregazione sociale, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature disponibili fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

2.8. Efficienza

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica. In particolare, l'orario delle attività didattiche tiene conto sia delle scelte effettuate dalle famiglie all'atto dell'iscrizione, sia delle risorse umane assegnate e disponibili.

Allo stesso modo, gli orari degli uffici amministrativi vengono organizzati secondo una modalità che consenta all'utenza di poter usufruire dei servizi, prevedendo, in base a determinate esigenze (es. iscrizioni), di poter

variare l'orario di apertura al pubblico.

2.9. Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, pubblicazione puntuale nel sito web dell'istituto degli orari di servizio, del P.O.F., della Carta dei servizi, dei vari Regolamenti, della pubblicazione dei bandi di gara e di ogni altra documentazione di interesse per l'utenza.

Ai sensi della L. 241/90 e successive modifiche, la scuola garantisce, nei casi previsti, l'accesso agli atti amministrativi previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

2.10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi delineati nelle nuove Indicazioni Nazionali.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Classe, Interclasse e Intersezione.

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti ed attivato in base alle risorse disponibili. Alla pianificazione della formazione del personale partecipano anche le amministrazioni comunali.

3. AREA DIDATTICA

3.1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;
- la scelta delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;
- la scelta dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- la scelta dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- la scelta di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori rappresentanti di classe / interclasse che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;
- l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività

extrascolastiche;

- l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali. Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, evitando forme di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, nel rispetto del regolamento d'istituto.

3.2. Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita da docenti dei diversi ordini di scuola, i quali pianificano attività relative a diverse aree di apprendimento e le condividono con i docenti delle classi ponte.

Durante le varie attività, gli alunni di fine ciclo operano nella scuola dell'ordine scolastico successivo insieme agli alunni di tali classi, conoscendo sia gli spazi che i loro futuri docenti.

3.3. Offerta formativa e programmazione

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

- Piano dell'offerta formativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto Educativo di Corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07);
- Programmazione educativa e didattica.

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

4.1 Uffici

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo (un D.S.G.A. e quattro assistenti amministrativi), garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, funziona secondo l'orario pubblicizzato sul sito web dell'istituto.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Pertanto, buona parte della modulistica viene resa disponibile anche attraverso il sito o, in alternativa, distribuita "a vista" negli orari di apertura al pubblico in bidelleria o negli Uffici di Segreteria.

Iscrizioni: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate da apposita circolare ministeriale (online per la scuola primaria e secondaria o attraverso la compilazione di appositi moduli per la scuola dell'infanzia).

Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti (con eventuale orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace) e viene garantito il supporto, da parte degli assistenti amministrativi, a coloro che ne fanno richiesta. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Successivamente alla procedura di iscrizione, si formano le eventuali liste d'attesa, tenendo conto dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

Il rilascio dei certificati per le famiglie, ove previsto, è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi,

dietro richiesta scritta.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, salvo tale pratica richieda una ricerca nell'archivio storico della scuola, che viene garantito entro 30 giorni. Per entrambe le pratiche è prevista richiesta scritta.

Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati ai genitori in date comunicate con un certo anticipo. Nel caso non si dovesse presentare il genitore alla data prestabilita, lo stesso potrà ritirare il documento presso gli Uffici di Segreteria.

A domanda vengono messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico secondo i giorni e gli orari pubblicizzati sul sito scolastico.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni ed al personale scolastico. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

In ogni plesso viene nominato un insegnante referente per la sicurezza (il referente di sede) ed affisso l'organigramma della sicurezza.

6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica e devono contenere generalità e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente Scolastico.

Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, in forma scritta o altra forma ritenuta adeguata al caso richiesto, attivandosi per rimuovere le eventuali 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.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola, sono comunicate tramite la Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure.

Il dirigente scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

6.2. Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare la qualità del servizio attraverso un processo di autovalutazione che mira a monitorare i seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di piani educativi individualizzati (P.E.I.) per alunni portatori di handicap, elaborazione di piani didattici personalizzati (P.D.P.) per alunni DSA e non, elaborazione di progetti

di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti delle classi ponte per realizzare iniziative di continuità;

- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel Patto Educativo di Corresponsabilità e nel Regolamento di Istituto;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre ordini di scuola;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Questo processo di autovalutazione viene condotto dal Dirigente Scolastico unitamente alla Commissione valutazione e autovalutazione di istituto, composta da tre docenti appartenenti ai tre ordini di scuola più un ulteriore docente coordinatore.

Concretamente, la Commissione elabora periodicamente dei questionari di monitoraggio del servizio offerto, differenziandoli a seconda dei soggetti rispondenti: personale docente, personale ATA, genitori e alunni (scuola primaria e secondaria).

Dall'analisi dei dati la scuola riceve degli utili feedback sul grado di soddisfazione, fondamentali per poter migliorare il proprio servizio verso l'utenza.

Il rapporto finale viene poi presentato e discusso sia nel Collegio dei docenti che in Consiglio di Istituto e, infine, pubblicato sul sito web della scuola.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Documento adottato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 27/11/2014