

LA CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Comprensivo è l'ambiente dove si espletano le prime fasi del percorso educativo dell'alunno, iniziando dalla Scuola dell'Infanzia, attraverso la Scuola Primaria, per concludersi con la Scuola Secondaria di I Grado.

Si caratterizza, pertanto, quale istituzione deputata alla formazione dei bambini e delle bambine dai tre ai tredici anni.

E' il luogo di vita e di educazione più importante dopo quello familiare. Dato il compito estremamente delicato che è chiamato a svolgere, il VII I. C. "G.A. Costanzo" ha elaborato una

Carta dei Servizi i cui obiettivi fondamentali possono essere così sintetizzati:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola;
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità;
- rendere trasparente il funzionamento, informando sulle scelte fondamentali che vengono operate;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica;
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

L'Istituto Comprensivo "G.A. Costanzo" adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici in attuazione della direttiva 254 del 21 luglio 1995 ed in esecuzione dell'art. 2 del DL 163/95 "Qualità dei Servizi Pubblici". La presente Carta dei Servizi scolastici, visto il parere favorevole espresso dal Collegio Docenti, è stata approvata dal Consiglio d'Istituto.

Il documento, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3-33-34 della Costituzione Italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'individuazione degli obiettivi educativi e didattici, nonché nella sua azione quotidiana, il Progetto d'Istituto garantisce l'osservanza dei seguenti principi:

Uguaglianza nella differenza e nella diversità

“Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche”.

Le scuole dei vari ordini appartenenti all'Istituto si impegnano a rimuovere quegli “ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana” (Art. 3 della Costituzione).

La scuola pubblica è scuola di tutti e per tutti; in essa ognuno può trovare uno spazio ed un ruolo significativo da svolgere nel rispetto dell'altro, partecipando alla crescita globale della comunità scolastica e civile.

Imparzialità e regolarità

I soggetti membri della comunità educativa cui competono funzioni istituzionali agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

“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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia”.

Accoglienza e integrazione

L'accoglienza, essendo un processo permanente di relazione solidale fra docenti, alunni, genitori, non si può limitare alla fase iniziale dell'anno scolastico.

Poiché rappresenta uno stile di lavoro, un modo di “essere” dell'insegnante, va ben oltre i primi giorni di scuola. Il processo educativo si pone infatti come accoglienza che si rinnova quotidianamente.

Compito primario della scuola è quello di conoscere il bambino e il ragazzo, il suo modo particolare e diverso di crescere, di apprendere, di comunicare, di relazionare.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, in situazione di handicap o di svantaggio socio-culturale.

In particolare, per gli alunni presentati dalla famiglia e dall'ASP competente come diversabili, l'Istituto si impegna a:

- richiedere l'insegnante di sostegno per la sezione-classe;
- predisporre il Piano Educativo Personalizzato;
- effettuare incontri di programmazione-verifica con gli operatori socio-sanitari che seguono il bambino;
- mantenere rapporti stretti con la famiglia
- istituire il Gruppo di Lavoro di Istituto (GLI).

Per gli alunni in difficoltà l'Istituto si impegna a:

- predisporre percorsi individualizzati;
- segnalare, con l'assenso della famiglia, i casi problematici all'ASP per acquisire elementi utili per l'attività formativa.

Per favorire il primo inserimento degli alunni stranieri con scarse o nulle competenze in lingua italiana, l'Istituto si impegna a:

- predisporre un'attività intensiva di prima alfabetizzazione in lingua italiana, utilizzando i docenti che si renderanno disponibili a prestare ore di servizio aggiuntivo per questa attività;
- valutare, attraverso prove di ingresso opportunamente predisposte, l'opportunità di inserire il bambino nella classe più adeguata in rapporto alle sue esigenze, prescindendo dai criteri abituali (età anagrafica, classe frequentata nel paese di provenienza)

Per favorire il pieno inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri nel gruppo, vengono attivati anche specifici progetti di educazione interculturale, per favorire la reciproca conoscenza tra le diverse culture di cui i minori sono portatori, compresa quella locale, e la piena valorizzazione ed accoglienza di ognuna di esse.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore si impegna ad avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun studente.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche esistenti, nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande va considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

I genitori sono coinvolti attivamente nella gestione della Scuola, attraverso la partecipazione dei loro rappresentanti, democraticamente eletti, ai Consigli d'intersezione, d'interclasse e di classe, al Consiglio di Istituto.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informerà a criteri di efficienza ed efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Libertà di insegnamento

L'espletamento dell'attività formativa avviene nel rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, in osservanza degli obiettivi formativi nazionali e delle finalità educative dell'Istituto. Tale libertà non si configura come arbitrio, ma si muove entro i confini delle indicazioni ministeriali, tenendo conto delle scienze dell'educazione e di tutti i principi e le finalità contenuti nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa. Permette all'insegnante di agire senza condizionamenti nel rispetto delle norme vigenti e, soprattutto, rende possibile intraprendere iniziative didattiche e scegliere le metodologie e i contenuti ritenuti più idonei agli obiettivi da perseguire nello studio delle varie

discipline. Agli insegnanti è anche riconosciuto il diritto alla sperimentazione didattica, rivolta ad introdurre nuovi metodi di studio, di ricerca e di valutazione.

Aggiornamento del personale

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione, al fine di migliorare la qualità professionale e l'attitudine a realizzare le esigenze connesse al regime di autonomia della scuola.

Secondo i dettami della Legge 107, la formazione dei docenti assume un carattere obbligatorio, permanente e strutturale, rientrando all'interno degli adempimenti della funzione docente. La partecipazione ad attività di aggiornamento si configura, pertanto, non solo come diritto, ma anche come dovere del personale in quanto funzionale al pieno sviluppo delle proprie professionalità.

Le iniziative di aggiornamento si svolgono, ordinariamente, al di fuori dell'orario di servizio, tuttavia il personale può fruire, nel corso dell'anno, di 5 giorni di esonero dal servizio per la partecipazione ad iniziative di aggiornamento riconosciute dall'amministrazione.

L'Istituto si impegna a programmare e realizzare ogni anno iniziative proprie di aggiornamento, tenendo conto sia delle esigenze espresse dal personale, sia delle priorità legate alla normativa vigente, compatibilmente con i fondi disponibili. Si impegna anche ad inserire nel proprio piano annuale tutte le iniziative organizzate da altri Enti, che vengano ritenute utili ed importanti dal Collegio Docenti.

AREA DIDATTICA

Il VII Istituto Comprensivo "G.A. Costanzo", con il concorso della famiglia e di tutti gli enti presenti sul territorio, si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze formative degli alunni.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto segue criteri di validità culturale e formativa, funzionalità educativa e didattica e rispondenza alle esigenze degli alunni.

I criteri per l'impostazione dell'orario settimanale delle lezioni terranno conto delle esigenze di un'organizzazione razionale del lavoro nelle classi e del rispetto dei ritmi di apprendimento degli alunni. Si cercherà di fare in modo che i carichi di lavoro siano equamente distribuiti in tutti i giorni della settimana, con l'opportuna alternanza tra le varie materie.

Il VII I.C. “G.A. Costanzo” adotta un orario su cinque giorni, dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti orari:

- le sezioni della Scuola dell’Infanzia funzionano dalle ore 8:10 alle ore 16:00. La pausa mensa è prevista dalle ore 12:30 alle ore 13:45;
- le lezioni della Scuola Primaria si svolgono dalle ore 8:05 alle ore 13:50;
- le attività della Scuola Secondaria di I Grado sono previste dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Nell’assegnazione dei docenti alle classi si osserveranno, in ordine di priorità, i seguenti criteri:

- continuità educativa e didattica;
- punteggio nella graduatoria d’Istituto;
- *desiderata* dei docenti.

Il parere discrezionale del Dirigente potrà essere esercitato a prescindere di punti precedenti.

Nella formazione delle classi si osservano i seguenti criteri:

- favorire la crescita e la motivazione degli alunni e quindi agevolare nuove amicizie e la conoscenza di realtà diverse da quelle acquisite
- costruire gruppi che sono in piccolo uno spaccato della società, e, quindi, al loro interno, eterogenei
- garantire l’omogeneità tra le sezioni parallele. In particolare:
- **Per la Scuola dell’Infanzia:** a) equità numerica tra i sessi; b) pari suddivisione degli alunni per semestre di nascita; c) equa distribuzione dei bambini problematici e dei casi segnalati. Le iscrizioni in corso d’anno seguiranno il criterio dell’equilibrio numerico degli alunni frequentanti e la valutazione dei docenti interessati delle eventuali sezioni.
- **Per la Scuola Primaria:** a) suddivisione equilibrata secondo genere maschile/femminile; b) suddivisione equa dei bambini per età (I e II semestre di nascita); c) divisione degli alunni provenienti da diverse Scuole dell’Infanzia, mantenendo all’interno della classe almeno un compagno dello stesso gruppo di provenienza. Per garantire l’eterogeneità delle competenze cognitivo/relazionali va tenuto conto del parere delle insegnanti di Scuola dell’Infanzia e di eventuali indicazioni dell’equipe.
- **Per la Scuola Secondaria di I Grado:** a) suddivisione equilibrata secondo genere ed età; b) formazione di gruppi eterogenei sia dal punto di vista relazionale che delle abilità conseguite al termine della scuola primaria, tenendo conto anche dei dati rilevabili dai documenti compilati dai docenti della Scuola Primaria; c) separazione, per evitare un’eccessiva

dipendenza l'uno dall'altro, degli alunni con legami di parentela; d) divisione degli alunni provenienti dalle diverse Scuole Primarie mantenendo all'interno della classe almeno un compagno dello stesso gruppo di provenienza.

- Le iscrizioni successive alle classi prime e quelle dell'anno scolastico iniziato, rispettano, sia nella Scuola Primaria che nella Secondaria, i criteri dell'equilibrio numerico e sono disposte dal DS, sentito il parere dei docenti interessati.
- I desiderata dei genitori espressi all'atto dell'iscrizione saranno presi in considerazione solo alla Scuola dell'Infanzia.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto.
- Regolamento d'Istituto.
- Piani di evacuazione e di sicurezza.
- Organigramma del personale docente ed ATA.
- Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento.
- Orari di funzionamento della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I Grado.
- Calendario degli incontri con i genitori.
- Regolamento d'Istituto per l'acquisizione in economia di lavori, servizi e forniture.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola attribuisce un significativo rilievo alle sue funzioni amministrative. In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale.

L'istituzione scolastica opererà secondo criteri di razionalità, efficienza, trasparenza, attenzione ai bisogni, accorto utilizzo delle risorse e delle strutture.

UFFICI DI SEGRETERIA

L'operato dei servizi amministrativi tende al raggiungimento dei seguenti traguardi:

- garantire una buona celerità allo svolgimento delle operazioni più rilevanti;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa.

Affinché la qualità sia garantita, i servizi amministrativi sono così strutturati:

- Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza. Nell'attuale anno scolastico la Segreteria sarà aperta al pubblico nei giorni di **Lunedì Mercoledì Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 12:30 e di Martedì e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 16:30.**

- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico nei giorni di **Martedì e Giovedì ore 10.00-12.00**

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo le informazioni richieste in modo cortese e pertinente.

- L'iscrizione viene effettuata "on line" nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace mediante una informazione trasmessa direttamente a tutte le famiglie.

- Il rilascio di documenti è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria e avviene "a vista"; quando ciò non fosse possibile, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Gli uffici di segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza specifici programmi ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

Gli uffici sono collegati al ministero via INTRANET e alla rete INTERNET.

Affinché si realizzi quella trasparenza che la Carta dei Servizi implica, la scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione in ordine a:

- tabella dell'orario di servizio al pubblico dei dipendenti;

- organigramma degli uffici;

- organigramma degli organi collegiali;

- organico del personale docente ed A.T.A.;

- albo della Segreteria;

- albo sindacale.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Per la riconoscibilità degli operatori, nelle porte di accesso agli uffici sono indicati il nome e la qualifica del funzionario o dell'impiegato.

Il regolamento d'Istituto avrà adeguata pubblicità mediante l'affissione nell'Albo della Segreteria.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore importante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone.

Si rileva pertanto la necessità di individuare, per quanto di competenza, i seguenti fattori qualità:

- ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro;
- locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
- dotazione adeguata di sussidi didattici;
- abbattimento della barriere architettoniche;
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire condizioni sicurezza, vivibilità, funzionalità e modernità degli impianti e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituto ha predisposto un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi. Il piano di emergenza della scuola contiene tutte le direttive da seguire in caso di calamità.

L'istituzione scolastica s' impegna, altresì, ad organizzare una didattica della sicurezza per informare ed educare gli alunni a tutte le tematiche inerenti la loro sicurezza in caso di emergenza e che potranno risultare indispensabili anche nella vita di tutti i giorni.

Nel corso dell'anno scolastico vengono fatte tre prove di evacuazione.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo e didattico, tramite pubblicazione all'albo e/o disponibilità in segreteria.

La stessa, a seguito di presentazione di apposita richiesta scritta, garantirà ai genitori la visione delle prove scritte dei propri figli e l'eventuale estrazione di copia delle stesse ai sensi della normativa vigente.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti dal Collegio dei Docenti e/o dal Consiglio d'Istituto.

Entro il 31 agosto di ogni anno, gli organismi preposti analizzeranno i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti. I risultati delle indagini sono resi noti agli utenti.

PROCEDURE DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono interdipendenti e legati tra loro, in quanto ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i protagonisti del processo educativo (genitori, docenti, non docenti) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, attraverso i loro rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- al Collegio dei Docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse, intersezione, per quanto riguarda gli aspetti prevalentemente educativi;
- al Consiglio d'Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi Scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema sarà più opportuno, in primo luogo, ricercare una soluzione tra i diretti interessati;

- se il problema rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed, eventualmente, sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente .

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere redatti in forma scritta e debitamente firmati. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico dopo aver espletato ogni indagine in merito, risponde sempre in forma scritta entro quindici giorni dalla data del reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto un'analitica relazione dei reclami e dei successivi provvedimenti.

RIMBORSO COPIE ACCESSO AGLI ATTI

L'estrazione di copie di atti e' sottoposta a rimborso nella misura di Euro 0,25 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A4 e nella misura di Euro 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato UNI A3.

Il costo della spedizione dei documenti e' a totale carico del richiedente. La spedizione e' di norma effettuata con raccomandata postale A.R. o altro mezzo idoneo, secondo le tariffe applicate dalle Poste italiane o altra società di spedizioni e consegna. Il richiedente provvederà al pagamento dell'importo complessivo (spese di spedizione più i costi di rimborso fotocopie) tramite bonifico bancario.

Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo, al rilascio, direttamente all'ufficio competente la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.

Le somme relative ai rimborsi di cui sopra devono essere corrisposte mediante versamento sul c/c bancario codice IBAN IT 75 G 01030 17103 000002035104 presso Banca Monte dei Paschi di Siena, intestato a VII ISTITUTO COMPRENSIVO "G.A. COSTANZO " SIRACUSA con causale "Rimborso accesso agli atti - Legge n. 241/1990".