



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

1. Come definito dallo statuto, il consiglio dell'istituzione approva la carta dei servizi quale documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.
2. La carta dei servizi descrive in particolare i seguenti aspetti:
 - a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
 - b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
 - c) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia e le modalità di comunicazione;
 - d) i servizi amministrativi e le relative procedure (con indicazioni dei tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze, reclami);
 - e) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
 - f) le procedure per i reclami.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il personale scolastico dell'Istituto Comprensivo del Chiese “don Lorenzo Milani” si impegna a tradurre in realtà concrete i principi che seguono, adottando i relativi comportamenti attraverso gli strumenti di base dello Statuto, del Regolamento interno e del Progetto di Istituto.

In particolare si impegna:

- *all'assunzione di logiche operative e di pratiche didattiche comuni;*
- *alla promozione dei valori etici della democrazia e del pluralismo ed ai principi della convivenza democratica come recitato dagli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana;*
- *alla diffusione dei principi di uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta e frequenza, partecipazione, libertà di insegnamento e di formazione del personale.*

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio scolastico è erogato tramite un'azione continua e regolare improntata alla massima equità e imparzialità, volta ad evitare qualsiasi discriminazione di razza, sesso, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

La pari opportunità formativa a tutti gli alunni verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a. provvedimenti atti ad eliminare le eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico;
- b. criteri collegiali di formazione delle classi che tengano conto delle necessità pedagogiche di favorire il massimo di socializzazione possibile tra genere, di integrazione culturale tra alunni di diversa religione, lingua, etnia;
- c. provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate.

Regolarità del servizio

In presenza di mobilitazioni sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, l'istituto si impegna a garantire:

- a. un'ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo d'istituto e dei plessi, comunicazioni specifiche) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b. i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza degli alunni;

In caso di assenza o impedimento del personale l'istituto provvede alla sua tempestiva sostituzione, nel rispetto delle norme che disciplinano la materia.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori. Particolare attenzione è rivolta agli alunni in ingresso nella Scuola Primaria e nella Scuola Secondaria di I Grado, ai quali è offerta un'azione formativa specifica di inizio d'anno.

L'integrazione degli alunni con bisogni educativi speciali sarà garantita da adeguati supporti di competenze specialistiche di operatori sanitari, assistenziali e scolastici, secondo quanto previsto dal Regolamento provinciale.

La scuola favorirà l'inserimento degli alunni stranieri, attuando il protocollo siglato tra gli istituti della "Rete Scuole delle Giudicarie" ed il Regolamento provinciale, ferme restando le responsabilità dell'amministrazione centrale e periferica e degli enti locali a fornire le risorse umane e finanziarie di loro competenza.

Diritto di scelta e frequenza

I genitori iscrivono, di norma, i loro figli nei Plessi dell'Istituto Comprensivo del Chiese, tenendo in considerazione il proprio bacino d'utenza. Le iscrizioni fuori del bacino di utenza devono rivestire carattere eccezionale ed essere adeguatamente giustificate. Tali richieste verranno valutate dal dirigente scolastico, in funzione dei criteri stabiliti dal consiglio dell'istituzione.

La scuola controlla la frequenza ed adotta progetti specifici per la prevenzione del fenomeno della dispersione, considerando prioritario il diritto-dovere all'Istruzione ed alla formazione degli alunni (L.P. n. 5/2006 art. 9).

Partecipazione, efficienza e trasparenza

La scuola, nelle sue componenti (docenti, genitori, alunni e personale non docente), è protagonista e responsabile dell'attuazione di questa Carta attraverso la presenza negli organi collegiali, elettivi e non, previsti dalla normativa provinciale in vigore dal 7 agosto 2006 e con altre iniziative promosse dalle singole componenti in ordine alle specifiche competenze e alle disposizioni vigenti.

La scuola, con il concorso di altri soggetti del territorio (Comunità di valle, Comuni, Azienda provinciale per i Servizi Sanitari, Casse rurali, Associazioni locali, Enti territoriali), si propone come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

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

Libertà d'insegnamento, aggiornamento e formazione

La normativa vigente, la progettazione e la programmazione delle attività educative e didattiche assicurano il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti, caratteristica fondante della professionalità degli insegnanti. La filosofia del Progetto d'Istituto nel quadro delle decisioni collegiali assunte, deve coniugare tale libertà con il diritto all'apprendimento degli alunni. La progettazione delle attività didattiche dell'Istituto Comprensivo del Chiese garantisce la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della sua personalità.

L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un impegno fondamentale per tutto il personale scolastico, nel rispetto delle norme contrattuali.

Per gli insegnanti, in particolare, ogni decisione in merito viene presa dal Collegio dei docenti e dalle sue sottoarticolazioni in Gruppi di lavoro e Commissioni, in base ad un'accurata fase di studio della fattibilità e della funzionalità rispetto alle prospettive dell'Istituto.

AREA DIDATTICA

Continuità con gli altri ordini di scuola

L'Istituto Comprensivo elabora strumenti per garantire la continuità in accordo con la Scuola dell'Infanzia, la Scuola Secondaria di Secondo grado ed i Centri di Formazione Professionale e concorda appositi incontri di interscambio e orientamento per docenti, alunni e famiglie, in attuazione del "Protocollo per l'orientamento" della Rete scuole delle Giudicarie.

Statuto, Progetto d'istituto e Regolamento d'Istituto

Statuto dell'istituzione.

Lo statuto costituisce il documento fondamentale dell'istituto ed in particolare stabilisce:

1. i principi e i criteri di organizzazione dell'istituto;
2. i contenuti e le modalità di approvazione del progetto d'istituto;
3. le funzioni, la composizione e le modalità di nomina degli organi e degli organismi dell'istituto;
4. i contenuti e le modalità di approvazione del regolamento interno, che definisce gli aspetti organizzativi attinenti al funzionamento dell'istituto e dei relativi organi, nonché del regolamento che definisce i diritti e i doveri degli studenti ed i comportamenti che configurano mancanze disciplinari;
5. le modalità di formazione e di approvazione del bilancio e del conto consuntivo;
6. la partecipazione degli studenti e dei genitori alle attività dell'istituto;
7. la partecipazione dell'istituto a progetti o iniziative d'integrazione, collaborazione e scambio con altri soggetti in ambito nazionale, europeo e internazionale;
8. le modalità con le quali l'istituto collabora con i soggetti operanti sul territorio.

Progetto d'Istituto

1. Il progetto d'istituto è il documento che esplicita l'identità culturale e progettuale dell'istituzione. Esso tiene conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, degli indirizzi generali e programmatici del governo provinciale, nonché degli obiettivi generali propri dei diversi cicli scolastici.
2. Il progetto d'istituto contiene, in particolare:
 - a. l'analisi del contesto sociale, economico e culturale al fine di individuare i bisogni formativi attuali e futuri, anche in relazione agli adulti e agli sviluppi prevedibili della comunità;
 - b. gli obiettivi educativi, culturali e formativi, attualizzati rispetto allo sviluppo della conoscenza e ai bisogni individuati;
 - c. il quadro dell'offerta formativa curricolare;
 - d. i progetti e le attività ricorrenti previsti ad integrazione del curriculum, al fine di offrire all'utenza il quadro completo dell'offerta didattica-formativa;
 - e. le scelte organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse in funzione dell'obiettivo del successo formativo, con pari attenzione sia alle fasce deboli che alla valorizzazione dell'eccellenza;
 - f. i criteri generali per l'integrazione degli studenti con bisogni educativi speciali e l'inserimento degli studenti stranieri;
 - g. i criteri generali per la formazione delle classi, l'orario delle lezioni, l'utilizzazione del personale dell'istituzione;
 - h. i criteri generali per la programmazione didattica e la valutazione degli studenti, nell'ottica di assicurare un servizio educativo omogeneo;
 - i. i criteri generali per l'autoanalisi e la valutazione dei processi e dei risultati conseguiti anche al fine di fornire al nucleo interno di valutazione le linee guida per l'espletamento della sua attività;
 - j. le modalità di effettivo coinvolgimento degli studenti e delle famiglie nella vita dell'istituzione;
 - k. le finalità e le modalità per assicurare l'informazione e la comunicazione alle famiglie, in particolare per quanto attiene all'orientamento e alla valutazione degli studenti;
 - l. gli obiettivi, i criteri e le modalità per l'integrazione e la collaborazione con le altre istituzioni scolastiche e formative provinciali e gli altri soggetti istituzionali operanti nel territorio della comunità scolastica.

Programmazione educativa dei Consigli di Classe

E' la documentazione di riferimento per l'azione educativa nella scuola in relazione al contesto in cui opera. E' illustrata ai genitori nelle assemblee di classe di **ottobre**. Contiene, inoltre, il piano annuale dell'offerta formativa, ovvero l'elenco di tutte le attività extrascolastiche e para-scolastiche progettate dai Consigli di classe. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio dell'istituzione elabora le attività relative all'orientamento, al benessere personale e relazionale, alla formazione integrata. Può essere soggetta in corso d'anno a integrazioni o lievi modifiche.

Programmazione didattica annuale e periodica

E' responsabilità del singolo docente, che la elabora sulla base dei curricoli disciplinari d'Istituto costruiti e rivisti dai relativi gruppi. Viene consegnata **entro la fine di ottobre** ed è soggetta a revisione periodica condotta secondo il criterio dell'essenzialità. I docenti si impegnano, se necessario, ad introdurre integrazioni e miglioramenti. Tali adattamenti costituiscono il tramite tra la programmazione annuale e l'azione quotidiana.

Programmazione per alunni con bisogni educativi speciali

L'operatrice psico-pedagogica, gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i docenti, gli operatori del privato-sociale ed i genitori di alunni con bisogni educativi speciali partecipano agli incontri istituzionali con gli specialisti sanitari per l'elaborazione, la stesura e l'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato/personalizzato, delle azioni programmate per progetti di integrazione/inclusione. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente. In caso di necessità il Dirigente Scolastico, sentito il parere dell'operatrice psico-pedagogica, convoca il personale necessario in qualsiasi momento dell'anno scolastico.

Programmazione settimanale di modulo per la scuola primaria

Tenuto conto che le programmazioni disciplinari sono compito specifico dei gruppi di programmazione collegiale e del singolo docente, la programmazione del consiglio di classe è basata sugli aspetti non strettamente disciplinari. Nelle riunioni settimanali i docenti concentrano l'attenzione su aspetti metodologici del curricolo, in particolare per individuare insieme eventuali problemi del singolo e/o della classe e concordare strategie d'intervento.

Il consiglio di classe, inoltre, concorda: le modalità di accoglienza di alunni e genitori, la cadenza delle verifiche, il carico dei compiti a casa, un'equa ripartizione del materiale scolastico da portare per le lezioni, i modelli comportamentali da offrire come esempio agli alunni ed ogni altro elemento utile a qualificare l'offerta formativa.

A cadenza periodica vengono effettuate cinque o sei riunioni di Programmazione per classi parallele, per un continuo confronto sulle singole discipline tra insegnanti dei vari plessi.

Per la Scuola Secondaria di I Grado quanto sopra viene concordato in sede di Consiglio di Classe tra i docenti.

Rapporto docente-alunno

I rapporti scolastici devono essere improntati alle normali regole della convivenza civile e al reciproco rispetto delle persone e dei ruoli.

Il contratto formativo

E' la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce tra i Docenti, gli Alunni e le Famiglie, coinvolge la classe e la scuola, gli Organi collegiali e gli enti esterni preposti ed interessati al servizio scolastico.

In base al contratto formativo, in un'atmosfera generale di dialogo franco, costruttivo e sereno:

- 1) l'**alunno** ha il diritto-dovere di

- acquisire gradualmente consapevolezza del proprio percorso formativo;
- conoscere in tempi brevi i risultati del proprio lavoro.

2) Il **docente** ha il diritto-dovere di:

- esprimere la propria offerta;
- motivare il proprio intervento, esplicitando le strategie, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione;
- comunicare alla famiglia i risultati e le tappe dell'apprendimento dell'alunno;
- sollecitare i genitori alla conoscenza ed alla condivisione delle regole esplicite della convivenza comune.

3) Il **genitore** ha il diritto-dovere di:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare con la scuola nelle attività;
- essere consapevole e sostenere le regole della convivenza comune.

ATTIVITÀ FUNZIONALI ALL'INSEGNAMENTO

Rilevazione degli apprendimenti e incontri con le famiglie

L'atto valutativo formale ha scansione quadrimestrale. La continuità dell'informazione alle famiglie viene assicurata mediante udienze generali a cadenza quadrimestrale e con udienze individuali programmate in distinti periodi dell'anno scolastico, stabiliti dal Collegio dei Docenti a seconda del grado di Scuola.

Comunicazione

La comunicazione della valutazione si basa sulla stesura, sulla lettura guidata e la consegna del documento di valutazione. L'incontro con le famiglie in apposite udienze ha carattere informale e aperto, orientato all'offerta ed allo scambio di informazioni descrittive sull'itinerario di formazione effettuato dall'alunno. Gli insegnanti illustrano i livelli di competenza raggiunti, quelli da consolidare, quelli in via d'acquisizione, facendo riferimento alla documentazione interna in loro possesso. I rapporti con i genitori sono improntati ai principi di trasparenza, completezza e partecipazione. Nel quadro dei propri impegni individuali di servizio, in caso di necessità, i docenti si rendono disponibili ad incontrare i genitori anche al di fuori degli incontri in calendario.

Sorveglianza alunni

I docenti in servizio garantiscono la massima sorveglianza degli alunni nel tempo scolastico in ogni attività organizzata e libera. Se, per qualsiasi motivo non previsto, una classe rimanesse priva del titolare, gli insegnanti presenti si faranno carico momentaneamente anche della sorveglianza di questi alunni. L'obbligo di vigilanza comprende l'accoglienza all'arrivo, l'accompagnamento all'uscita dell'edificio scolastico e la salita sui mezzi di trasporto per gli alunni trasportati. Per gli alunni residenti la sorveglianza è garantita a partire da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni.

AREA DEI SERVIZI

Servizi amministrativi

Tutti gli operatori s'impegnano ad assumere un atteggiamento di apertura e disponibilità in merito ai problemi che possono emergere in ambito scolastico, illustrando al riguardo il corretto spirito della norma agli interlocutori interessati.

L'Istituto garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tempi ridotti di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- rispetto per la riservatezza nel trattamento dei dati personali;
- pubblicazione sul sito della scuola delle comunicazioni di interesse per l'utenza.

Qualsiasi certificato o documento è rilasciato entro due giorni dalla data della richiesta. I certificati di studio o altri documenti che richiedano particolari ricerche sono rilasciati entro sette giorni dalla richiesta.

Procedure

La segreteria offre informazioni e supporto in merito alle iscrizioni alle classi prime della scuola primaria e secondaria di primo grado, secondo le procedure indicate dall'apposita delibera della Giunta Provinciale.

Gli attestati in sostituzione del diploma sono consegnati alle famiglie interessate a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Alla fine del II Quadrimestre il documento può essere ritirato presso l'ufficio di segreteria dai genitori che non abbiano provveduto al ritiro durante la consegna ufficiale da parte degli insegnanti.

Ai reclami scritti, cartacei o trasmessi con e-mail, sarà data risposta entro dieci giorni; i reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Orari degli uffici

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico al mattino ed al pomeriggio durante l'anno scolastico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Nei mesi di luglio ed agosto l'apertura è garantita solo al mattino.

Orario di apertura al pubblico della segreteria

Uffici di Storo

dal LUNEDÌ al VENERDÌ:

Mattino: 10.00 – 12.00

Pomeriggio: 15.00 – 17.00

Ufficio di Pieve di Bono

dal LUNEDÌ al VENERDÌ:

Mattino: 8.00 – 11.00

Il Dirigente scolastico riceve su appuntamento.

INFORMAZIONE

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- sito web con aree dedicate,
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti,
- albo d'Istituto,
- graduatorie del personale docente e non docente.

Ciascun plesso possiede spazi nei quali sono affissi:

- tabella degli orari di servizio dei docenti
- orario di apertura dell'ufficio di segreteria
- notizie relative agli Organi Collegiali

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per le associazioni e le informazioni sindacali.

CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. A tale scopo il personale ausiliario si configura come risorsa principale nelle sedi in cui non è appaltato il servizio di pulizia a ditte esterne.

L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti. Ai sensi del Dlgs. 81/08 è predisposto il Documento di Valutazione dei rischi in cui sono esplicitate le procedure e l'organizzazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.

In ogni plesso è organizzato il Servizio di Prevenzione e Protezione con formali nomine degli addetti responsabili.

L'Istituto si impegna ad inserire nella programmazione ordinaria tutte le attività da svolgersi in collaborazione con i corpi locali dei VVFF volontari, attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

NUCLEO INTERNO DI VALUTAZIONE

Al fine di verificare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi del Progetto d'Istituto sia di carattere educativo e formativo, sia inerenti la valutazione di sistema, viene istituito il "*Nucleo interno di valutazione*" con compiti di analisi e verifica dei processi interni all'istituto, secondo criteri di efficacia ed efficienza, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio

Obiettivi fondamentali sono:

- la Valutazione di Sistema, cioè l'analisi dei progetti attivati nell'Istituto ed l'individuazione dei punti di forza e delle criticità al fine di una revisione degli obiettivi ed una riprogrammazione delle attività;
- la Valutazione degli apprendimenti, cioè il monitoraggio dei risultati in uscita per l'individuazione di eventuali eccellenze o di situazioni d'intervento;
- la Customer satisfaction, cioè il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza e di tutti gli operatori scolastici.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Approvata con deliberazione del Collegio dei Docenti nella seduta del ... e successivamente con deliberazione n. ... del Consiglio dell'Istituzione nella seduta del