

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA SCUOLA OLIVIERI**

**APPROVATA DAGLI ORGANI COLLEGIALI PER L'ANNO SCOLASTICO
2013 – 2014**

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della scuola è un documento nel quale vengono resi noti:

- i principi fondamentali ai quali questa Istituzione scolastica ispira la propria attività;
- i fattori di qualità, ossia quelle caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le attività proposte;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte;
- il Regolamento d'Istituto

SOMMARIO

PARTE I

Le scuole dell'Istituto

2.3 Principi fondamentali

PARTE II

Aspetti del servizio scolastico

2.1 Area didattica

2.1.1. Impianto generale

Rispetto delle finalità istituzionali

Clima positivo e benessere a scuola

Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie

Continuità

2.1.2. Attività di programmazione

Regolamento d'Istituto

Piano dell'offerta formativa P.O.F

Programmazione didattica

Contratto formativo

Fattori di qualità, indicatori, standard

2.2. Servizi amministrativi

2.2.1. Orario degli uffici di segreteria

2.2.2. Orario del dirigente scolastico

2.2.3 Rilascio di documenti

2.2.4. Informazione

2.3 Condizioni ambientali della scuola

PARTE III

Valutazione del servizio

PARTE IV

Procedura reclami

PARTE V

Attuazione

P A R T E I

LE SCUOLE DELL'ISTITUTO

SCUOLA DELL'INFANZIA

VIA SALANDRA

SCUOLA PRIMARIA DI BASE

LARGO BACCELLI

SCUOLA PRIMARIA DI BASE

VIA LAMARMORA

SCUOLA SECONDARIA DI PRMO GRADO

VIA CONFALONIERI

SCUOLA SECONDARIA DI PRMO GRADO

LARGO BACCELLI

CENTRO TERRITORIALE PERMANENTE

VIA CONFALONIERI

1.1 I principi fondamentali

La Carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione la Costituzione italiana. Il servizio scolastico è organizzato secondo i seguenti principi:

Uguaglianza

L'Istituto si impegna a perseguire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun studente.

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Imparzialità e regolarità

I soggetti che operano a vario titolo nell'Istituto agiscono secondo criteri di obiettività e di equità. La scuola, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità delle attività didattiche.

Accoglienza e solidarietà

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e lo sviluppo della solidarietà reciproca.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni in situazione di handicap, di svantaggio e a quelli stranieri.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La famiglia ha diritto di scegliere tra le scuole che operano nel territorio. La libertà di scelta si esercita nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive della scuola. In caso di eccedenza di domande l'ammissione viene decisa in base ai criteri di residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari.

Partecipazione, efficacia e trasparenza

L'Istituto, anche per favorire la più ampia realizzazione dei contenuti della presente Carta, promuove la partecipazione e la collaborazione di tutte le componenti. Nel determinare le scelte organizzative (ad es. orario delle attività, orario dei servizi amministrativi), ci si ispira ai criteri di efficienza, efficacia e flessibilità; ricerca la semplificazione delle procedure, garantisce un'adeguata informazione su tutte le attività promosse.

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

I docenti svolgono la loro funzione nell'ambito della libertà di insegnamento e dell'autonomia professionale loro riconosciuta dalla norma. L'esercizio di tale libertà ed autonomia è finalizzato alla formazione della personalità degli alunni. Gli insegnanti, per dare intenzionalità alla propria azione ed adeguare i Programmi nazionali alle esigenze educative degli alunni, procedono attraverso la partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento deliberate dai competenti organi collegiali.

PARTE II

ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

In questa parte sono fornite all'utente le informazioni relative a tre fondamentali aspetti che in modo interdipendente determinano i livelli di qualità del servizio scolastico:

- **area didattica**
- **servizi di segreteria**
- **condizioni ambientali**

Per ognuno di essi si è proceduto all'individuazione dei fattori fondamentali (FATTORI DI QUALITÀ) che concorrono a definire la qualità soddisfacente del servizio scolastico e alla loro essenziale descrizione (INDICATORI).

2.1 Area didattica

2.1.1 Impianto generale

Rispetto delle finalità istituzionali

Le attività che la scuola promuove sono coerenti con le finalità e i contenuti indicati nei Programmi ministeriali. Tale coerenza si concretizza e si rileva nelle programmazioni elaborate dalla Scuola (allegati).

La scuola è impegnata a garantire la qualità delle attività educative e ad assicurarne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni. Predisponde forme di rilevazione iniziale e in corso d'anno (osservazioni, verifiche...), utilizza le informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia, al fine di personalizzare i percorsi di insegnamento/apprendimento.

Clima positivo e benessere a scuola

I valori etici e culturali che stanno alla base della vita quotidiana della scuola sono i seguenti :

- parità di opportunità formative senza distinzione di sesso, razza, religione, handicap, condizioni socio-culturali;
- cittadinanza delle diverse culture e religioni;
- progressiva responsabilizzazione;
- autonomia;
- capacità di assumere iniziative;
- fiducia in se stessi;
- interesse e motivazione ad apprendere;
- cooperazione nell'apprendere;

- benessere psicofisico.

I rapporti fra tutti gli operatori che agiscono nella scuola sono improntati alla correttezza e alla coerenza con i valori indicati.

Gli insegnanti si impegnano a rispondere in modo adeguato alle esigenze, alle richieste e alle aspettative degli alunni.

Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie

Gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- assemblee di sezione, di classe e/o di modulo;
- consigli di intersezione e di interclasse docenti/genitori;
- colloqui periodici al mattino (settimanali o mensili) e al pomeriggio (nei mesi di dicembre ed aprile);
- colloqui individuali su richiesta delle famiglie e dei docenti.

Tali incontri si svolgono in orari che favoriscano la più ampia partecipazione delle famiglie.

Le modalità ed i criteri per assicurare un efficace rapporto con le famiglie sono stabiliti dal Consiglio d'Istituto, sulla base di proposte del Collegio dei docenti.

Continuità

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi, l'Istituto assicura la continuità educativo-didattica attraverso una pluralità di iniziative. La collaborazione tra i vari ordini di scuole prevede:

- lo scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche;
- l'attività di progetti di inserimento/accoglienza per i nuovi alunni iscritti;
- il confronto tra i docenti per armonizzare i contenuti e i metodi di insegnamento;
- visite alla nuova scuola;
- progetti di orientamento con gli Istituti medi superiori e con le Scuole professionali del territorio;
- il coinvolgimento degli alunni in attività didattiche insieme ad alunni della nuova scuola.

Tali iniziative sono definite d'intesa con le varie scuole all'inizio dell'anno scolastico e riportate nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

2.1.2 Attività di programmazione

L'azione dell'Istituto è definita in maniera esplicita nei seguenti documenti:

- **regolamento di Istituto;**
- **piano dell'offerta formativa (P.O.F.)**
- **programmazione didattica.**

Regolamento di Istituto

Il regolamento di Istituto viene deliberato dal Consiglio d'Istituto ed affisso all'albo di ogni plesso. Copia di esso è depositata presso la Direzione scolastica, nel sito Internet ed è allegata alla Carta dei servizi.

Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)

Tale documento contiene l'insieme delle scelte culturali, pedagogiche e organizzative che caratterizzano questo Istituto Comprensivo. In esso sono precisate:

- le finalità istituzionali che la scuola persegue;
- le linee fondamentali della sua azione, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili; tale parte è generalmente denominata PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA;
- la determinazione degli orari delle attività nei singoli plessi;
- i criteri per l'utilizzo delle risorse finanziarie assegnate alla scuola.

Il piano della offerta formativa (P.O.F.) è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio d'Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni di fatto dei genitori. Il P.O.F. viene adottato dal Consiglio d'Istituto e viene pubblicizzato con affissione agli albi dei plessi ed inserito nel sito internet. Viene illustrato ai genitori nelle assemblee all'inizio dell'anno scolastico.

Programmazione didattica - educativa

Entro i primi due mesi dell'anno scolastico i docenti, suddivisi nei Consigli di interclasse/intersezione, elaborano ed approvano la programmazione didattica annuale.

In essa sono scelti ed indicati gli obiettivi, i contenuti, le indicazioni metodologiche relative alle singole discipline/campi di esperienza, gli strumenti per l'analisi iniziale e la valutazione finale degli alunni.

Questo livello di programmazione assicura una sostanziale equivalenza degli apprendimenti proposti per gli alunni del Circolo, indipendentemente dalla classe/sezione frequentata.

Successivamente i docenti progettano le concrete esperienze di insegnamento/apprendimento per gli alunni affidati, determinando, tra l'altro le strategie didattiche, i tempi, gli spazi, i sussidi, le attività di recupero, le forme e i momenti della valutazione, i criteri per l'assegnazione dei compiti a casa.

Questo impegno di progettazione, effettuato settimanalmente e/o quindicinalmente, mensilmente per la scuola materna consente di predisporre un adeguato "ambiente educativo per l'apprendimento" caratterizzato da un clima relazionale positivo, da una varietà di attività di insegnamento / apprendimento significative e motivanti per gli alunni, che contribuiscono ad accrescere le loro competenze culturali, le loro capacità relazionali, la loro identità ed autonomia.

Le programmazioni sono sottoposte periodicamente a verifica per adeguare l'azione della scuola alle esigenze degli alunni.

Informazione all'utenza sulla programmazione didattica — educativa

La programmazione didattica - educativa viene redatta entro il mese di ottobre di ciascun anno e pubblicizzata tramite copia depositata presso i plessi, socializzata tramite assemblea dei genitori, fotocopiata a spese del richiedente.

Contratto formativo

Il contratto è la dichiarazione esplicita e partecipata ai genitori e agli alunni dell'operato della scuola.

In questo senso esclude qualsiasi logica formalistica e burocratica ma si ispira ai principi etici e deontologici dell'educazione.

Con i genitori

Gli insegnanti nel corso della prima assemblea, illustrano ai genitori l'offerta formativa, ossia: gli obiettivi formativi e didattici del curriculum, i criteri di valutazione, gli eventuali progetti particolari che si intendono realizzare nel corso dell'anno, i criteri cui si ispireranno per assicurare la coerenza educativa nella conduzione nella classe/sezione, i materiali di cui si richiede l'acquisto alla famiglia...

Tenuto conto anche dei pareri e delle proposte dei genitori, si preciseranno compiti e impegni delle famiglie e degli alunni, al fine di favorire l'acquisizione, anche di questi ultimi, una sempre maggior autonomia, puntualità e responsabilità.

In presenza di rilevanti difficoltà dell'alunno, la scuola predispone un progetto individualizzato i cui contenuti sono comunicati ai genitori. Per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica predispone, dopo aver acquisito il parere dei genitori, un progetto di attività alternative. Nel corso dell'anno sono programmati per i genitori assemblee di classe e colloqui individuali per informarli sull'andamento complessivo delle attività scolastiche della classe e dei progressi individuali dei singoli allievi.

Con gli alunni

L'azione della scuola richiede sempre il coinvolgimento dello studente e la sua consapevolezza sugli apprendimenti e i percorsi per raggiungerli. Per far conoscere l'offerta formativa agli alunni, la scuola utilizza molte occasioni:

- all'inizio dell'anno gli insegnanti illustrano l'organizzazione della classe e delle attività, i materiali, le nuove discipline, gli spazi...;
- all'inizio di ogni nuova esperienza significativa sul piano educativo e didattico, i docenti fanno conoscere le motivazioni delle attività, i risultati formativi conseguibili, i tempi previsti, i materiali da utilizzare, le forme di impegno...;
- nel corso dell'anno si costituiscono progressivamente l'insieme delle regole, delle consuetudini, dei propositi, dei doveri... che realizzano nella scuola un clima sociale positivo e consentono a tutti di stare bene a scuola;
- la valutazione è utilizzata come occasione per accrescere la consapevolezza dei risultati raggiunti e per orientare il successivo impegno personale.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD
Rispetto delle finalità istituzionali e adeguatezza dell'offerta formativa alle esigenze del contesto e degli alunni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coerenza delle programmazioni con i Programmi 2. Verifiche iniziali 3. Attività di conoscenza dell'alunno 4. Utilizzo dei materiali della scuola di provenienza 5. Individualizzazione dei corsi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incontri periodici di verifiche fra docenti 2. verifiche diversificate per vari livelli 3. verifiche periodiche nei Consigli di classe 4. Collaborazione tra i docenti dei vari livelli e fra le sezioni 5. progetti individualizzati
Clima positivo e benessere	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esplicitazioni di impegni ed attività nelle programmazioni di scuola 2. Varietà di sollecitazioni culturali, operative e socio-relazionali 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentazione del progetto annuale e dei vari sottoprogetti 2. Varietà delle tematiche
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riunioni e colloqui con le famiglie 2. Collocazione oraria idonea a favorire la partecipazione 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Da 2 a 4 incontri 2. Orario pomeridiano
Continuità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passaggio di informazioni 2. Progetti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incontro tra operatori a vari livelli 2. incontro tra gli alunni
Programmazione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborazione, adozione, pubblicizzazione del P.O.F. e della programmazione didattica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entro i primi 2 mesi
Contratto formativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esplicitazioni da parte del docente dell'offerta formativa e dei criteri di valutazione 2. Informazione all'alunno 3. Informazione ai genitori 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assemblea con i genitori a inizio anno scolastico e consegna copia della carta dei servizi, della valutazione formativa e delle competenze. 2. Informazione sull'obiettivo del progetto educativo 3. Informazione sull'offerta formativa generale e specifica.

2.2 Servizi amministrativi

L'Istituto scolastico, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi individua i seguenti fattori di qualità:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- apertura pomeridiana degli uffici per offrire maggiore servizio all'utenza.

2.2.1 Orario degli uffici di segreteria

La segreteria osserva, per il pubblico, il seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 il martedì pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 18.30 (EDA: dal lunedì al venerdì ore 17.30 – 19.30).

2.2.2 Orario di ricevimento del Dirigente scolastico

Tutti i giorni su appuntamento.

2.2.3 Rilascio di documenti

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il termine massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Il tempo di accesso ai documenti e pratiche del personale di servizio viene fatto immediatamente o nell'arco della giornata.

2.2.4 Informazione

Per l'informazione sono disposti in spazi ben visibili (all'ingresso di ogni plesso) bacheche in cui esporre:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario); organigramma degli uffici (direzioni e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi di Istituto.

Sono inoltre disponibili appositi spazi per:

- associazioni sindacali;
- associazioni dei genitori.

All'ingresso di ogni scuola sono presenti operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni all'utenza.

2.3 Condizioni ambientali della scuola

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del processo formativo che la scuola propone.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

La scuola richiede all'Ente Locale e alle Istituzioni interessate il puntuale rispetto dei compiti che la normativa assegna per il suo regolare funzionamento.

PARTE III

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo delle prestazioni vengono effettuate rilevazioni mediante questionari, rivolti ai genitori, agli studenti ed al personale. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio; prevedono una gradazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine dell'anno scolastico il Collegio dei Docenti approva una relazione sull'attività formativa della scuola che viene poi sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

La scuola, attraverso le periodiche verifiche nei vari gruppi (commissioni, consigli, riunioni per materie) persegue lo scopo di migliorare la qualità dell'offerta formativa. L'Istituto si confronta anche con le altre realtà formative a livello locale e nazionale. Cura l'aggiornamento dei docenti con corsi organizzati con altre scuole. Si occupa dell'orientamento scolastico e professionale con periodici incontri con docenti delle Scuole superiori e con rappresentanti nel mondo del lavoro. Aderisce a rilevamenti dei livelli di preparazione scolastica organizzata da vari enti (es. CEDE del Ministero della Pubblica Istruzione).

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe o sezione o al docente fiduciario di plesso.

Qualora il problema rimanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

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

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 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.

PARTE V

ATTUAZIONE

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa carta dipende oltre che dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola, anche dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola - secondo quanto prevede al legge- da parte dei seguenti enti:

- Comune: manutenzione degli edifici, forniture degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi di mensa e trasporto;
- A.S.U.R.: assegnazione di personale addetto all'assistenza, certificazione dei soggetti in situazione di handicap, predisposizione dei servizi riabilitativi;
- Ufficio Scolastico Regionale: nomine puntuali del personale supplente, assegnazione di personale specializzato (sostegno, lingua straniera), celerità e puntualità delle comunicazioni;
- Ministero Istruzione: incremento dei fondi assegnati alla scuola per l'attività di formazione, per gli acquisti e per garantire un regolare svolgimento delle attività previste.

I contenuti di questa carta non sono definitivi e immutabili; essi verranno periodicamente verificati e aggiornati per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

ALLEGATI:

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)