



MINISTERO PUBBLICA ISTRUZIONE
ISTITUTO COMPRENSIVO “Anna Compagnone”
Scuola dell’Infanzia, Primaria, Secondaria 1° Grado
Via del Faro n° 1 07020 PALAU (OT)
Tel.: 0789 70 95 40 Fax: 0789 70 70 89
e-mail: istcmppalau@tiscali.it C.F. 91018580901



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

ANNO SCOLASTICO 2008/ 2009

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 La Scuola s'impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti e con le azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso, alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali o in situazione di handicap.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello scolaro.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande, va considerato il criterio deliberato dai competenti OO.CC. d'Istituto, essendo il territorio comunale molto esteso, con una popolazione scolastica dislocata nelle varie campagne, al fine di evitare agli alunni situazioni di disagio nell'affrontare il percorso casa-scuola.

In tale contesto si ritiene che debbano essere salvaguardate le istituzioni scolastiche esistenti nel Comune, al fine del mantenimento delle sezioni e delle classi nei diversi plessi dell'Istituto Comprensivo. Comunque, si farà riferimento alla vigente normativa, in particolar modo alla Legge n. 53/03, al D.Lgvo n. 59/04, alle Circolari Ministeriali del Ministro Fioroni e alle recenti norme introdotte dal D.P.R. n. 235 del 21.11.2007.

4.2 L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 Istituzioni, personale, genitori e alunni sono, allo stesso tempo, protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 L'Istituto Comprensivo di Palau, d'intesa con gli enti locali competenti per territorio, con le Associazioni di Volontariato, con le Società sportive locali, ecc., s'impegna a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, senza scopo di lucro, secondo la normativa vigente.

5.3 Questa istituzione scolastica al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure, oltre che un'informazione completa e trasparente.

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

5.5 Per le stesse finalità, la Scuola garantisce e organizza le modalità di formazione e aggiornamento del personale, in collaborazione con le altre istituzioni scolastiche, con l'IRRE Sardegna, con le Università e gli enti riconosciuti dal Ministero della Pubblica Istruzione., nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione Centrale e Periferica.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1. La progettazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi generali recepiti dalle Indicazioni Nazionali così come prescritte dal D.Lgvo n. 59/04, dal D.P.R. n. 275/99 e dalla Riforma del Sistema Scolastico, di cui alla Legge n. 53/03.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che deve assicurare interventi organici e regolari.

PARTE I

7. Area didattica

7.1. La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente ed A.T.A., con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. Le Scuole dell'Infanzia, della Primaria e della Scuola Secondaria di 1° Grado di questo Istituto Comprensivo individuano ed elaborano gli strumenti per garantire la continuità educativa tra

i diversi ordini e gradi dell'istruzione al fine di promuovere un armonico ed integrale sviluppo della "persona-alunno", come previsto dalle Indicazioni Nazionali e dalle Leggi di riferimento.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la Scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, in coerenza con le disposizioni ministeriali, con la Legge di Riforma e con la successiva normativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza con le esigenze dell'utenza. Nella progettazione dell'azione educativa e didattica, i docenti della Scuola Primaria devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali da trasportare.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in modo da assicurare ai bambini, nelle ore extra-scolastiche, il tempo che essi intendono dedicare al gioco, all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere e delle arti. Nei giorni di rientro a scuola i compiti non verranno assegnati.

7.5. Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento.

7.6. I docenti incontrano i genitori degli alunni secondo un calendario predeterminato, di mattina o di pomeriggio, nei tempi prefissati o per appuntamento.

Per esigenze urgenti, sia su richiesta dei docenti che dei genitori, è possibile colloquiare la mattina, all'ingresso, per un tempo limitato.

7.7. La Scuola, inoltre, convoca, secondo calendario deliberato dagli OO.CC., le Assemblee di Classe (oggi équipe pedagogica), i Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe ed il Consiglio d'Istituto.

7.8. Le Scuole dell'Infanzia, della Primaria e della Scuola Secondaria di 1° Grado dell'Istituto Comprensivo di Palau garantiscono l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

A) PIANO OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

7.9. Il P.O.F. elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative, l'organizzazione scolastica, i nominativi dei docenti e del personale A.T.A. con le loro funzioni ed incarichi, la composizione delle commissioni interne, i criteri di utilizzazione delle risorse umane, strutturali e finanziarie, tutta la vita scolastica della Scuola. Esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica ed ha valore giuridico.

7.10. Integrato dal Regolamento d'Istituto, dalla presente Carta dei Servizi, dal Regolamento dei Viaggi d'Istruzione e delle Visite Guidate, dagli altri documenti, dal testo della Legge n. 53/03, del D.Lgvo n. 59/04, con le Indicazioni Nazionali e gli allegati, con ogni altra disposizione legislativa successiva, il P.O.F. definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi nazionali e locali tenuti in considerazione dai competenti organi scolastici e finalizzati al successo formativo degli alunni.

In particolare, regola l'uso delle risorse esistenti nell'ambito dei singoli plessi e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, progetti per l'arricchimento dell'offerta formativa elaborati da gruppi di docenti dei vari plessi, relativi ad aree didattiche di particolare rilievo culturale, naturalistico, della salute, ecc..

Prevede, infine, gli atti amministrativi relativi all'assegnazione dei docenti alle classi, alla composizione delle commissioni interne, alla nomina delle Funzioni Strumentali al POF, e tutto ciò che è stato deliberato dai competenti OO.CC. d'Istituto.

B) REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative:

1. alle modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali;
2. alla vigilanza degli alunni, al loro comportamento e alla regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.
 - Gli alunni entrano nella Scuola cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni;
 - Gli alunni in ritardo, purchè i ritardi non siano sistematici, sono ammessi in classe con decisione dell'insegnante, il quale dovrà invitare i genitori alla puntualità;
 - Qualora gli alunni debbano lasciare la Scuola prima della fine delle lezioni, i genitori dovranno fare la dovuta richiesta scritta al Dirigente Scolastico o a un suo delegato;
 - La presenza degli alunni è obbligatoria, oltre che alle lezioni, a tutte le altre attività che vengano svolte nel contesto del lavoro scolastico (visite d'istruzione, lavori di gruppo, ricerche culturali), nel computo dell'orario obbligatorio vengono aggiunte le ore facoltative/opzionali scelte dalle famiglie. Tutte le assenze devono essere giustificate; per le assenze causate da malattia, che si protraggano per oltre cinque giorni, è necessario il certificato medico;
 - Durante l'intervallo delle lezioni, è doveroso che gli insegnanti di classe vigilino sul comportamento degli alunni in maniera da evitare che si arrechi pregiudizio alle persone o alle cose;
 - Gli operatori scolastici dovranno collaborare con gli insegnanti di classe nella vigilanza degli alunni all'entrata, all'uscita e durante l'intervallo; dovranno inoltre vigilare sugli alunni in caso di assenza dell'insegnante, in attesa del supplente e in altri casi di particolare necessità. Si rinvia alle disposizioni di settore.
3. All'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca:
 - Gli insegnanti, nella formulazione dell'orario settimanale faranno in modo che l'utilizzo degli spazi suddetti sia regolamentato per non creare disagi nello svolgimento delle attività delle singole classi;
 - Gli insegnanti intendono recuperare tutti gli spazi esistenti nella struttura scolastica per poterli utilizzare come laboratori;
 - Per la gestione della biblioteca e della videoteca scolastica si stabilisce che vengano nominati dei responsabili per l'intero anno.
4. Alla conservazione delle strutture e delle dotazioni:
 - Anche per questo punto si ritiene necessaria la nomina di responsabili per l'intero anno scolastico.
5. Per ciò che non è descritto in questa Carta dei Servizi, si rimanda ai Regolamenti d'Istituto deliberati ed approvati dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto.

C) LA PROGETTAZIONE ANNUALE

La nostra Scuola si propone di elaborare un piano di lavoro che, in un'ottica di formazione globale, espliciti le varie fasi del processo educativo.

Nell'elaborazione di tale piano si tiene conto della specificità di ciascun allievo, delle esigenze esplicitate dalle famiglie, delle reali condizioni sociali, culturali e ambientali in cui si opera, delle risorse disponibili.

La Progettazione, elaborata ed approvata dai Consigli Classe, di Interclasse e d'Intersezione è, successivamente, deliberata dal Collegio dei Docenti.

- Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, esplicitato anche nella U.A., nel PPAE e nel PSP come previsto dalla vigente normativa e tiene conto delle novità legislative introdotte dai Ministri Moratti, Fioroni e Gelmini.
- Utilizza il contributo delle varie discipline per il raggiungimento degli obiettivi formativi e delle finalità educative attraverso raccordi inter-pluri-transdisciplinari;
- Procedo sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono “ in itinere”.

D) L'OFFERTA FORMATIVA

L'Offerta Formativa tende a soddisfare pienamente le esigenze emerse dalla domanda dell'utenza e a garantire a tutti gli allievi:

- Una buona preparazione di base;
- Pari l'opportunità di crescere nell'autonomia di azione e di pensiero;
- Possibilità di rappresentarsi e interagire con se stessi, con gli altri e con l'ambiente in modo positivo ed obiettivo;
- Acquisizione di una buona competenza nell'uso della lingua Inglese e nell'alfabetizzazione del linguaggio informatico, attraverso un percorso di apprendimento personalizzato.

PARTE II

8. Servizi Amministrativi

Il personale ATA arreca, con le sue funzioni professionalmente qualificate, un apporto valido nell'attuazione del progetto educativo ed è suddiviso per compiti:

- Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;
- Assistenti Amministrativi;
- Collaboratori Scolastici.

E' tenuto al rispetto delle previsioni normative contenute nel D.Lgvo n. 196/03 (Legge sulla Privacy) e dei successivi interventi normativi.

8.1. La Scuola individua, fissandone, pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di Segreteria;
- Tempi brevi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Al fine di rendere un servizio migliore all'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

8.3. La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata “ a vista” nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

8.5. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno lavorativo per quelli d'iscrizione, di frequenza e per quelli contenenti le votazioni e i giudizi finali.

8.6. Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale

amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

Anche il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

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

8.8. In ciascuno dei plessi scolastici dell'Istituto Comprensivo devono essere assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione.

In particolare, sono predisposti:

- La tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzione e dislocazione del personale docente, amministrativo ed ausiliario);
- L'organigramma degli uffici;
- L'organigramma degli Organi Collegiali;
- L'organico del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- Gli albi della Scuola;
- La bacheca sindacale;
- I segnali previsti dalla normativa contro il fumo e sulla Sicurezza (cartelli –segnalazione vie di fuga, estintori, ecc.).

8.9. All'ingresso della Scuola 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. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.10. Il Regolamento interno dell'Istituto Comprensivo e gli altri Regolamenti devono avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

Come detto in precedenza, la sicurezza nella Scuola è regolata dalle norme del Decreto Legislativo n° 626 del 1994 e successive modifiche e integrazioni.

9. Condizioni ambientali della Scuola

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

Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono essere garantite costantemente.

9.1. La Scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- Numero, tipo, dimensione (superficie, cubatura), dotazione (macchine e attrezzature , posti alunno), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- Numero, dimensioni (superficie e cubatura), dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale, distinta per le attività curricolari ed extracurricolari delle sale per le riunioni;
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche;
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per gli scolari in situazione di handicap;
- Esistenza di barriere architettoniche;

- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e no (posteggi, impianti, ecc.);
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Il Dirigente Scolastico favorirà il rispetto delle norme e, d'intesa con l'Ente Locale di Palau, con il supporto di un eventuale esperto esterno, la partecipazione del Rappresentante dei Lavoratori, scelto e designato dalle RSU d'Istituto, con il contributo di tutto il personale docente ed A.T.A., elaborerà il previsto Documento di Prevenzione e Protezione dai Rischi e si impegnerà nella sua attuazione.

19.2. I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, via fax. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente della Scuola formula per il Consiglio d'Istituto una relazione generale sull'anno scolastico.

10.2. Valutazione dell'offerta formativa

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dell'offerta formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale della Scuola.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione della Scuola e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola, da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE V

11. Attuazione

11.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano, nel rispetto delle direttive emanate dal Ministero della Pubblica Istruzione fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2. La presente Carta è stata approvata dal Collegio dei Docenti delle Scuole Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° Grado riunito in seduta congiunta in data 12.09.2008 e dal Consiglio d'Istituto in data 16.10.2008.