



## ***LA CARTA DEI SERVIZI***

## **SOMMARIO**

<b>1. FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>1</b>
<b>2. MAPPA DEL SERVIZIO SCOLASTICO</b> .....	<b>1</b>
2.1 SERVIZIO FORMATIVO (DIDATTICO – EDUCATIVO).....	1
2.2 RELAZIONI CON GLI UTENTI.....	2
2.3 AMBITO ORGANIZZATIVO.....	2
2.4 SERVIZIO AMMINISTRATIVO.....	2
<b>3. GARANZIA DEI DIRITTI</b> .....	<b>3</b>
3.1 AREA DELL'UTENZA (GENITORI ED ALUNNI):.....	3
3.2 AREA DEL PERSONALE (DOCENTI E ATA).....	3
<b>4. GARANZIE DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>3</b>
4.1 STANDARD DEL SERVIZIO FORMATIVO (DIDATTICO - EDUCATIVO) .....	4
4.2 STANDARD DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI.....	4
4.3 STANDARD DELL'AMBITO ORGANIZZATIVO E LOGISTICO .....	5
4.4 STANDARD DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....	5
<b>5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO</b> .....	<b>6</b>

## **1. FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La “**Carta dei Servizi**” è lo strumento mediante cui la scuola informa i propri utenti circa i principi fondamentali, l’articolazione, le caratteristiche qualitative e le modalità di valutazione del servizio offerto. In particolare, la Carta si propone di:

- Facilitare la conoscenza e la fruizione del servizio offerto, rendendo trasparente l’operato della scuola in ogni suo aspetto e momento;
- Favorire un rapporto corretto e costruttivo fra utenti ed Istituzione Scolastica, fissando in modo chiaro e reciproco i fondamentali diritti e doveri;
- Fornire agli utenti indicazioni e strumenti per la valutazione ed il controllo delle caratteristiche qualitative del servizio.

## **2. MAPPA DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

Il **SERVIZIO SCOLASTICO** è costituito da tutto ciò che, direttamente o indirettamente, concorre al conseguimento delle specifiche finalità dell’Istituzione Scolastica; al suo interno è possibile distinguere i seguenti aspetti:

- *SERVIZIO FORMATIVO (DIDATTICO ed EDUCATIVO)*
- *RELAZIONI CON GLI UTENTI*
- *ASPETTI ORGANIZZATIVI E LOGISTICI*
- *SERVIZIO AMMINISTRATIVO*

### **2.1 SERVIZIO FORMATIVO (DIDATTICO – EDUCATIVO)**

Consiste nel complesso delle attività educative e didattiche offerte agli alunni, sia in ambito curricolare che extracurricolare. Per una conoscenza più approfondita dell’attività didattica ed educativa della scuola si possono consultare i seguenti documenti:

<b>P.O.F.</b>	Contiene le scelte educative ed organizzative di fondo; regola delle risorse e la pianificazione delle attività di sostegno, recupero, orientamento e di formazione integrata. Redazione entro il mese di settembre.
<b>Programmazione educativa</b>	Elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati dai programmi della scuola; fissa i criteri generali e le modalità di valutazione. Redazione entro il mese di settembre.
<b>Programmazione didattica</b>	Traccia il percorso formativo della classe; utilizza il contributo delle diverse discipline per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal consiglio di classe. Redazione entro il mese di ottobre/novembre.
<b>Contratto formativo</b>	Si stabilisce, in particolare, tra docente ed allievo, ma coinvolge tutti i soggetti operanti nella scuola. Sulla base del Contratto <b>l’alunno</b> deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi del curriculum; <b>il docente</b> deve esprimere la propria offerta formativa, motivare i propri interventi, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione; <b>il genitore</b> deve conoscere l’offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività. Il Contratto Formativo non deve essere necessariamente un documento, è illustrato dal docente sulla base della Programmazione disciplinare e dei Piani di lavoro individualizzati.

## 2.2 RELAZIONI CON GLI UTENTI

Questo settore riguarda i rapporti della scuola con le famiglie (colloqui individuali, partecipazione ai consigli di classe, ecc...) e con la comunità locale (iniziative comuni, ecc...)

### **Piano annuale degli incontri**

Contiene il calendario degli incontri scuola-famiglia per: presentazione del P.O.F. e della programmazione, colloqui individuali, consegna del documento di valutazione, date di convocazione dei consigli di classe, assemblee, consiglio d'istituto, ecc..  
Redazione entro il mese di settembre.  
Distribuito ad ogni alunno entro inizio ottobre.

### **Programmazione del collegio e dei consigli di classe**

Contengono indicazioni di iniziative assunte di comune accordo con enti, associazioni, ecc. che esprimono la comunità locale.

### **Avvisi periodici**

Distribuiti agli alunni per segnalare iniziative che si effettuano in corso d'anno.

## 2.3 AMBITO ORGANIZZATIVO

Comprende tutto ciò che serve (strumenti organizzativi e strutture) da indispensabile supporto per l'azione educativa e didattica: regolamento d'Istituto, norme di sicurezza, assicurazioni, aule, laboratori, mensa, palestra, strumentazione didattica, trasporto, gestione spazi interni, ecc...

### **P.O.F.**

contiene indicazioni relative alle risorse spazio-ambientali e strumentali della scuola.

### **Regolamento d'Istituto**

contiene i criteri generali necessari per regolamentare i diversi aspetti della vita della scuola (sorveglianza alunni, disciplina, criteri relativi alle visite di istruzione, ecc...).

## 2.4 SERVIZIO AMMINISTRATIVO

E' costituito dal complesso degli adempimenti burocratici e degli atti amministrativi e contabili curati dall'Ufficio di segreteria.

### **Regolamento servizi amministrativi**

Contiene l'organigramma, gli orari e la funzione del settore amministrativo.

### **Regolamento collaboratori scolastici**

Contiene i criteri relativi all'organizzazione del lavoro del personale non docente.

### **Modulistica**

E' l'insieme dei modelli utilizzati per le diverse pratiche didattiche, amministrative ecc..

### **3. GARANZIA DEI DIRITTI**

La scuola si impegna a garantire, ad utenti e personale, i seguenti **diritti fondamentali**, ed a sollecitare i corrispondenti **doveri**.

#### **3.1 AREA DELL'UTENZA (GENITORI ED ALUNNI):**

- a) diritto ad un trattamento imparziale, equo e non discriminante per motivi riguardanti il sesso, l'etnia, la lingua, la religione, opinioni politiche, le condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- b) diritto all'accoglienza, all'inserimento ed all'integrazione di tutti gli alunni, qualunque sia la loro condizione psicofisica e/o socioeconomica;
- c) diritto ad usufruire di un servizio didattico ed educativo qualificato;
- d) diritto ad un'offerta formativa ampia, diversificata, costantemente aggiornata, aperta alle sollecitazioni provenienti dall'esterno e capace di valorizzare l'apporto delle agenzie educative, degli spazi, delle attrezzature e risorse offerte dal territorio;
- e) diritto a partecipare e ad essere coinvolti, relativamente al proprio ambito e alle proprie competenze, nel progetto educativo ;
- f) diritto ad un'informazione completa, chiara e trasparente relativa al servizio, alle attività didattiche ed educative, ai progressi individuali sia sul piano didattico che educativo;
- g) diritto di esprimere una scelta riferita al tempo-scuola, al servizio mensa, al servizio di trasporto e di pre e post-scuola;
- h) dovere di partecipazione alla vita della scuola secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- i) dovere di collaborare al buon funzionamento del servizio scolastico e di favorire con comportamenti adeguati al conseguimento degli obiettivi dell'Istituzione;
- j) dovere di frequenza regolare e continua e di partecipazione a tutte le attività proposte della scuola.

#### **3.2 AREA DEL PERSONALE (DOCENTI E ATA)**

- a) diritto alla tutela, al rispetto ed alla valorizzazione della persona, al riconoscimento delle specifiche competenze professionali e dei risultati raggiunti;
- b) diritto alla libertà di insegnamento a garanzia della formazione e dello sviluppo armonico della personalità dell'alunno);
- c) diritto/dovere di collaborare al buon funzionamento della scuola e di contribuire al conseguimento degli obiettivi dell'Istituzione;
- d) diritto/dovere all'aggiornamento, anche mediante iniziative interne alla scuola, inteso come momento funzionale alla piena realizzazione del progetto educativo e allo sviluppo della professionalità.

### **4. GARANZIE DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO**

La scuola si assume l'impegno, nei confronti della comunità locale, di garantire i seguenti **standard di qualità**, relativi ai diversi aspetti del servizio. Il rispetto degli standard dichiarati sarà oggetto di verifica periodica nelle opportune sedi.

#### **4.1 STANDARD DEL SERVIZIO FORMATIVO (DIDATTICO - EDUCATIVO)**

- 4.1.1 Piani di studio rispondenti alle Indicazioni Ministeriali ed adeguati ai bisogni formativi localmente specificati, tenuto conto delle istanze delle famiglie e della comunità locale.
- 4.1.2 Piano di studio periodicamente aggiornati sulla base dei progressi nei diversi campi del sapere e dei cambiamenti storico-sociali.
- 4.1.3 Metodologie di insegnamento opportunamente diversificate e bilanciate, per venire incontro ai diversi stili di apprendimento degli alunni.
- 4.1.4 Ampia gamma di attività integrative (vedi P.O.F.), per offrire agli alunni numerose occasioni di crescita, di maturazione e conoscenza di sé.
- 4.1.5 Percorsi di apprendimento individualizzati per gli alunni in difficoltà o con elevate capacità e attitudini (vedi programmazione didattica).
- 4.1.6 Rapporti docenti-alunni improntati al rispetto reciproco, al dialogo, alla comprensione, all'imparzialità, entro una corretta distinzione dei ruoli.
- 4.1.7 Metodi di verifica e valutazione che si ispirano a principi di oggettività, equità, trasparenza e valorizzazione del significato formativo della valutazione.
- 4.1.8 Attività di compensazione, sostegno e recupero al fine di contenere il numero di non ammissioni alle classi successive.
- 4.1.9 Incontri tra i docenti dei diversi ordini di scuola per realizzare la continuità dell'azione didattica.
- 4.1.10 Raccordo con la scuola superiore mediante attività di Orientamento scolastico.
- 4.1.11 Orario scolastico basato esclusivamente sui bisogni e le esigenze didattiche delle classi, compatibilmente con i vincoli oggettivi non dipendenti dalla volontà della scuola.
- 4.1.12 Salvaguardia del principio della continuità nell'assegnazione dei docenti alle classi, nei limiti consentiti dalle operazioni di trasferimento e fatti salvi i diritti del personale.
- 4.1.13 Distribuzione adeguata del lavoro a scuola e a casa, tenuto conto degli impegni complessivi degli alunni .
- 4.1.14 Assunzione di provvedimenti disciplinari in base a principi di imparzialità, gradualità e valorizzazione dell'aspetto educativo e formativo dell'intervento stesso.

#### **4.2 STANDARD DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI**

- 4.2.1 Regolamentazione dei rapporti con le famiglie attraverso l'adozione del Piano annuale degli incontri approvato dal Consiglio d'Istituto.
- 4.2.2 Programmazione annuale dei colloqui individuali, sia in orario mattutino che pomeridiano, tale da garantire un'informazione costante sulla maturazione e sui processi di apprendimento di ogni alunno.
- 4.2.3 Adozione di misure che permettano di contenere i tempi di attesa, garantiscano riservatezza e limitino i disagi durante i colloqui individuali.
- 4.2.4 Assunzione da parte del personale della scuola di un atteggiamento di ascolto e di disponibilità, consistente nel farsi carico dei problemi segnalati e nel dare risposte ai genitori in tempi brevi.
- 4.2.5 Possibilità di diversificare la frequenza e le modalità di rapporto con le famiglie, in presenza di particolari situazioni e problemi.

- 4.2.6 Programmazione annuale degli incontri degli organi collegiali e gestione partecipata degli stessi.
- 4.2.7 Trasmissione alle famiglie di informazioni scritte e orali che rispondano a criteri di chiarezza, completezza e tempestività.
- 4.2.8 Rispetto della persona e della dignità di alunni e genitori in ogni circostanza.
- 4.2.9 Possibilità di accesso alla documentazione scolastica di ogni alunno da parte dei genitori, con possibilità di visionare le verifiche scritte.
- 4.2.10 Adozione di iniziative atte a favorire un clima di fiducia reciproca, rispetto e collaborazione con le famiglie.
- 4.2.11 Attenzione ai problemi relativi alla frequenza scolastica: peso delle cartelle, contenimento dei costi per i libri di testo, per le uscite didattiche, ecc..
- 4.2.12 Assunzione di iniziative, quali incontri per i genitori, che sostengano e facilitino la funzione educativa delle famiglie.
- 4.2.13 Disponibilità alla collaborazione con la comunità locale e le sue diverse espressioni, nel rispetto dei tempi e dei modi della programmazione educativa e didattica.
- 4.2.14 Programmazione di momenti e di strumenti che consentano agli utenti di esprimere la propria valutazione del servizio offerto dalla scuola.

### **4.3 STANDARD DELL'AMBITO ORGANIZZATIVO E LOGISTICO**

- 4.3.1 Regolamentazione degli aspetti più rilevanti della vita scolastica, mediante norme certe e chiare recepite dal Regolamento di Istituto.
- 4.3.2 Ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.
- 4.3.3 Servizi igienici funzionali e facilmente accessibili anche per i diversamente abili.
- 4.3.4 Segnalazione tempestiva delle disfunzionalità riscontrate in ambiente scolastico alla amministrazione locale competente.
- 4.3.5 Aule idonee allo svolgimento delle normali attività scolastiche.
- 4.3.6 Disponibilità ed effettivo utilizzo di laboratori attrezzati e di aule speciali.
- 4.3.7 Copertura assicurativa obbligatoria per infortunio, con possibilità di integrazione volontaria per responsabilità civile, sia per alunni che per docenti.
- 4.3.8 Assenza di barriere architettoniche all'entrata ed all'interno.
- 4.3.9 Organizzazione efficiente e buona qualità del servizio mensa.
- 4.3.10 Spazi attrezzati per il deposito di biciclette.

### **4.4 STANDARD DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

- 4.4.1 Operazioni di iscrizioni concluse nel più breve tempo possibile, con distribuzione dei moduli di iscrizione a vista.
- 4.4.2 Certificati di iscrizione e frequenza, previa domanda scritta, entro tre giorni; certificati di valutazione o giudizio entro tre giorni.

## **5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO**

Il servizio scolastico viene verificato e valutato annualmente.

Alla fine di ogni anno scolastico il collegio dei docenti effettua una verifica sull'attività formativa della scuola prevista dal P.O.F..

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti all'utenza. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle valutazioni.

La relazione illustrativa contenente i criteri di valutazione e i risultati ottenuti dalle risposte dei questionari viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

I suddetti risultati sono portati a conoscenza dell'utenza mediante affissione all'albo di ogni plesso.

Nel caso di eventuali disservizi gli utenti possono procedere a un *reclamo* orale, scritto, telefonico o via fax; il reclamo deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità del proponente e, se scritto, la firma.

Il Capo d'Istituto, previa verifica della fondatezza del reclamo, risponde entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Annualmente il Capo d'Istituto formula per il consiglio una relazione dei reclami e dei successivi provvedimenti.

---

***Carta Dei Servizi approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n.84 del 6/10/2005***