

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Con riferimento agli artt.3 - 33 e 34 della Costituzione italiana e in ottemperanza al D.M. del 7.06.95 la Scuola Secondaria di 1° grado "L. PIEROBON" ha elaborato la seguente Carta dei servizi, attraverso la quale vengono predefiniti e resi noti:

- a) i principi fondamentali cui si ispira l'attività scolastica
- b) i fattori di qualità del servizio erogato
- c) i livelli e gli obiettivi quantitativi e qualitativi cui la struttura organizzativa dovrà tendere (P.O.F.- Contratto formativo)
- d) i meccanismi di controllo o valutazione del servizio erogato
- e) le procedure di reclamo messe a disposizione degli utenti per segnalare le disfunzioni.

SCUOLA COME SERVIZIO

Per definizione la scuola è pubblico servizio reso all'utenza; offre prestazioni di carattere educativo e didattico e di tipo amministrativo.

AREA DIDATTICA

La Scuola Secondaria di 1° Grado risponde alla duplice finalità di formazione e orientamento del preadolescente; la sua azione è indirizzata al raggiungimento di una preparazione culturale di base e a porre le premesse per l'ulteriore educazione permanente e ricorrente.

La Scuola Secondaria di Primo Grado "L. PIEROBON" nel contesto normativo/istituzionale enunciato opera le seguenti scelte educative e culturali ritenute fondamentali:

Finalità educative

- Promuovere il rispetto per le persone e l'ambiente
- Educare alla partecipazione democratica e alla solidarietà

Obiettivi culturali

- Comprendere e comunicare attraverso i vari linguaggi esperienze e conoscenze
- Maturare progressivamente le capacità di analisi, di sintesi, di valutazione critica e i processi astrattivi
- Organizzare in modo personale ed efficace il proprio lavoro nelle diverse situazioni

Tali finalità e obiettivi sono perseguiti costantemente nello svolgimento delle attività didattiche specifiche di ogni materia e dei progetti di insegnamento/apprendimento integrativi, di sostegno, speciali e multidisciplinari.

Finalità orientativa

La dimensione orientativa della Scuola Secondaria di 1° Grado è strettamente connessa con le scelte educative e le finalità culturali che l'Istituto si è dato, essendo l'opera del singolo insegnante, del Consiglio di classe, del Collegio docenti sempre indirizzata a favorire nell'alunno:

- la conoscenza di sé, l'autonomia delle proprie scelte, la realizzazione di un progetto di vita personale, in linea con il progetto educativo/didattico triennale deliberato dagli OO.CC.

Attività specifiche di orientamento scolastico verranno attuate nella classe 3^a in vista della scelta della scuola superiore.

PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO EDUCATIVO/DIDATTICO E LORO CONCRETA ATTUAZIONE

Nell'offrire il proprio servizio la Scuola Secondaria di 1° grado "L.PIEROBON" realizza i principi di uguaglianza, imparzialità, regolarità, accoglienza e integrazione nelle modalità seguenti:

Il servizio scolastico viene erogato a tutti, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, socio-culturali, economiche.

Gli operatori scolastici (docenti, personale A.T.A., Dirigente Scolastico) agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'esplicitazione della propria attività. Attraverso la pubblicizzazione degli atti degli OO.CC. aventi rilevanza esterna, le verbalizzazioni, la presente Carta, le comunicazioni di servizio, i registri di classe e personali, gli elaborati corretti, il personale scolastico testimonia le proprie linee di condotta e dà ragione delle scelte operate.

Considerata la natura di servizio pubblico della scuola, continuità e regolarità delle attività didattiche vengono garantite nell'ordinario compatibilmente con la normativa relativa a nomine, congedi e assenze, in situazione di conflitto sindacale vengono regolate dalle disposizioni sancite nel C.N.L.

Ad ogni studente, in quanto persona, sono garantiti i diritti fondamentali e gli interessi legittimi. Attraverso le attività suggerite dal "Quaderno di accoglienza" per le classi 1^e elaborato dalla scuola e soprattutto con atteggiamenti di disponibilità e ascolto da parte di tutti gli operatori, la scuola si impegna a favorire un costruttivo dialogo educativo con l'utenza e l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con attenzione particolare a quelli in difficoltà o disagio culturale, psicologico, ambientale e ai portatori di handicap. Per questi ultimi verranno attuati gli interventi e le procedure previste dalla L.104 di competenza della scuola. Per gli alunni in difficoltà gravi di apprendimento il C.d.C. elabora un progetto didattico individualizzato e persegue obiettivi minimi e abilità essenziali.

La scuola è sede del Centro territoriale di formazione permanente che promuove e realizza iniziative formative per adulti e che ha ricevuto richieste di formazione nei campi più diversificati dall'informatica, alle lingue straniere, all'alfabetizzazione degli extracomunitari, al corso per il raggiungimento del diploma di 3^a media, ai corsi di economia, matematica, educazione alla salute, storia del territorio, etc.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Considerata la libertà di scelta fra diverse istituzioni scolastiche e i limiti obiettivi di capienza di codesto Istituto, in caso di eccedenza di domande verrà data priorità, nel criterio della territorialità e nell'ordine a:

- 1) residenza;
- 2) domicilio;
- 3) sede di lavoro dei familiari.

La presidenza, con la collaborazione degli operatori scolastici interni ed esterni, dell'A.S.L. e delle Autorità locali competenti curerà l'assolvimento dell'obbligo scolastico e agirà, anche con iniziative proprie, nella prevenzione e controllo del fenomeno dell'evasione scolastica, per altro limitato.

I docenti promuoveranno il proseguimento degli studi nelle scuole post-obbligo, nelle forme e nelle strutture ritenute più adatte a ciascun alunno ed esplicitate nel consiglio orientativo, al fine di realizzare una più completa formazione culturale, umana e sociale del pre-adolescente.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La struttura partecipativa della gestione della scuola, garantita dalla normativa in vigore, si realizza nel rispetto delle responsabilità e competenze individuali e collegiali degli operatori interni, i cui comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard di servizio e con il contributo indispensabile delle componenti genitori e alunni. Utenza e operatori sono corresponsabili dell'attuazione della Carta.

Per favorire la partecipazione dei genitori alla vita della scuola e un rapporto chiaro e corretto con gli operatori scolastici, si attuano le seguenti procedure:

Assemblea di classe di inizio d'anno in cui il coordinatore esplicita le linee di intervento educativo e didattico del C.d.C., le iniziative di integrazione e di recupero, i progetti d'orientamento.

Ricevimento settimanale di 1 h. dei genitori da parte di ciascun docente in orario fisso su appuntamento.

Consegna da parte di tutti i docenti delle schede di valutazione quadrimestrali con commento e indicazioni per ciascun alunno.

Consegna da parte del C.d.C. del consiglio orientativo e colloquio su abilità e attitudini possedute da ciascun alunno di classe terza.

Consigli di classe aperti alla componente genitori in cui i rappresentanti vengono informati puntualmente dell'andamento didattico e disciplinare e dove si realizza pienamente la corresponsabilità educativa della scuola e della famiglia in ordine alla formazione degli alunni e dove si concretizzano operativamente progetti e proposte.

Consegna in visione a casa degli elaborati scritti, corretti dal docente entro 14 giorni dalla loro esecuzione e con firma per presa visione del genitore. In tali elaborati sono esplicitati gli obiettivi, verificati, i livelli di prestazione, nonché un sintetico giudizio complessivo

Comunicazioni scritte del Dirigente Scolastico o del docente sul libretto personale o per lettera o per telefono in caso di particolari o urgenti problemi.

AGGIORNAMENTO

La scuola predispone ogni anno scolastico un piano di aggiornamento del personale docente, tale da rispondere sia alle esigenze formative e culturali degli insegnanti, così come emergono nella prassi professionale, sia alle innovazioni legislative.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO

Viene garantito il rispetto della libertà di insegnamento del docente come il diritto alla formazione dell'alunno, entrambi relativi ai contenuti indicati e alle metodologie proposte dai Programmi ministeriali.

ORARIO DI SERVIZIO - ORARIO DELLE LEZIONI

Nella compilazione dell'orario delle lezioni, tenuto conto della composizione delle cattedre, degli impegni dei docenti con altre scuole, si tenderà a:

- alternare nella giornata attività che richiedono maggiore concentrazione ad altre più operative e a collocare nelle prime ore della giornata i tempi per le prove scritte.

Nell'attribuzione del giorno libero al personale docente verrà accolta una delle due richieste dell'insegnante se compatibile con tutti i criteri di cui sopra.

L'orario di servizio del personale della scuola è il seguente:

Capo d'Istituto

Il Capo d'Istituto riceve sempre quando si trova in ufficio, preferibilmente dopo le ore 10.00. È sufficiente annunciarsi al punto d'accoglienza all'ingresso. Si consiglia comunque di telefonare per un eventuale appuntamento.

Personale A.T.A.

36 h. settimanali.

Personale Docente

ore settimanali di insegnamento n.18.

ore annuali di attività di Collegio docenti e ricevimenti generali n.40

ore annuali di attività di Consiglio di classe non di valutazione n. 40

doveri connessi con la funzione: preparazione delle lezioni, correzione degli elaborati, valutazione alunni (n.q.).

L'orario di servizio definito dal C. d'Istituto si conformerà a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità anche plurisettimanale per il personale docente ed A.T.A.

L'orario di servizio definito dal C.d'Istituto si conformerà a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità anche plurisettimanale per il personale docente ed A.T.A.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EDUCATIVO/DIDATTICO EROGATO

Vengono individuati i seguenti indici qualitativi:

- progresso delle acquisizioni culturali e della maturazione di comportamenti misurati all'inizio e alla fine dell'anno scolastico
- programmi svolti e contenuti appresi in relazione alla fisionomia della classe
- individualizzazione dell'insegnamento: attività integrative, di recupero, di sostegno
- coerenza tra consiglio orientativo, scelta dell'indirizzo e esito scolastico alle scuole superiori
- clima educativo/relazionale della scuola
- prove d'esame
- rispetto del contratto formativo da parte del docente.

COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli ordini di servizio sono contenute nel registro delle comunicazioni. Il personale ha il dovere di prendere quotidianamente visione dello stesso e di apporre la propria firma. Il non aver firmato non esonera dai doveri di servizio indicati nella comunicazione e nell'ordine di servizio.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E AUSILIARI

Nell'esercizio delle proprie funzioni il personale di Segreteria e quello Ausiliario ottemperano ai compiti stabiliti dal C.N.L. per ciascuna delle figure professionali.

PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'attività amministrativa della scuola si ispira a criteri di:

- trasparenza
- celerità di procedure
- organizzazione finalizzata
- professionalità
- collaborazione.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO EROGATO

Vengono individuati i seguenti fattori di qualità del servizio:

- capacità gestionale delle risorse economiche
- correttezza di procedure
- competenza giuridico/amministrativa in ordine alla normativa scolastica
- clima relazionale positivo con l'utenza

e fissati i seguenti standard:

- L'accesso agli atti amministrativi è consentito ai sensi della L. 241 e delle circolari applicative.
- I certificati saranno rilasciati entro tre giorni dalla richiesta.
- Attestati e documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista, in seguito ad avviso scritto di avvenuta compilazione, entro due giorni dal termine delle operazioni d'esame.
- Le schede di valutazione degli alunni, sono consegnate dai docenti incaricati o dal Dirigente Scolastico entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio. I documenti valutativi non ritirati vengono conservati nella Segreteria della scuola e consegnati a vista ai genitori degli alunni.
- Le iscrizioni alle classi 1^e degli alunni di competenza, pervenendo normalmente attraverso la scuola primaria vengono accolte d'ufficio.

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

Premesso che l'orario di servizio del personale di Segreteria è di h.36 settimanali, articolate con criteri di flessibilità e in relazione alle esigenze dell'utenza, si stabiliscono i seguenti orari di apertura degli uffici al pubblico:

dal Lunedì al Sabato	h. 10.30/13,30
Martedì	h. 15.00/17.00

Gli uffici di Segreteria funzioneranno nei seguenti orari:

Lunedì-Mercoledì-Venerdì-Sabato	h. 7.30/14.00
Martedì	h. 7.30/17.00

ORGANIZZAZIONE INTERNA DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Nel contatto con il pubblico vengono individuati i seguenti interlocutori:

- permessi alunni - ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
- rapporti di servizio con l'A.L.S. e il Comune - RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
- congedi ed assenze del personale
richiesta e concessione - DIRIGENTE SCOLASTICO

documentazione - ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

- richiesta di stampati, modulari etc. - ASSISTENTI AMMINISTRATIVI
- informazioni giuridico amministrative - RESPONSABILE AMMINISTRATIVO - CAPO D'ISTITUTO
- infortuni alunni:
 - DIRIGENTE SCOLASTICO - immediata comunicazione
 - RESPONSABILE AMMINISTRATIVO - istruzione della pratica e spedizione
- Circolari e materiale predisposto dal Dirigente Scolastico - ASSISTENTI AMMINISTRATIVI

L'ordine di servizio analiticamente predisposto definisce le specifiche mansioni interne.

IL SERVIZIO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

Al Dirigente scolastico competono le responsabilità di direzione dell'Istituto, di indirizzo e organizzazione generale dell'attività amministrativa, di coordinamento e promozione dell'attività scolastica e i connessi doveri in ordine alla qualità del servizio erogato.

IL SERVIZIO DEL COORDINATORE AMMINISTRATIVO

Al Responsabile amministrativo competono responsabilità in ordine al funzionamento dell'organizzazione dei servizi amministrativi e generali dell'Istituzione scolastica e di coordinamento del Personale A.T.A.

CRITERI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI PROFESSIONALI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO E COORDINATORE AMMINISTRATIVO

Sono stati individuati nell'ambito del P.O.F. e nella Carta dei servizi i criteri di qualità del servizio che vengono di seguito indicati:

- competenza professionale specifica e capacità di costruzione di procedimenti efficienti
- abilità relazionale con l'utenza interna ed esterna
- flessibilità culturale
- apertura all'innovazione
- capacità di riflessione sull'agito per migliorare processi, favorire collaborazioni, accrescere la produttività in senso lato
- conoscenze ed applicazione delle tecnologie informatiche
- equilibrio nella valutazione di situazioni
- trasparenza nelle procedure amministrative e decisionali
- capacità di gestione dei gruppi professionali e di motivazione positiva degli stessi
- disponibilità in termini di tempo per la scuola e per la sua organizzazione ben oltre l'orario di servizio
- capacità di progettazione, attuazione, verifica di interventi attinenti alla formazione e all'amministrazione, sia autonomamente elaborati, sia in partenariato con agenzie esterne
- tempestività di procedure e di progettazione
- frequenza di rapporti istituzionali e non con i propri collaboratori, finalizzati all'ottimizzazione delle risorse e allo snellimento delle procedure
- frequenza ad iniziative di aggiornamento

PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO AUSILIARIO

Il servizio ausiliario si ispira ai criteri di:

- professionalità
- disponibilità
- collaborazione
- celerità
- cortesia
- precisione

MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Tutto il personale ausiliario sarà provvisto di cartellino di identificazione.

I collaboratori scolastici in servizio al piano terra dovranno:

- identificare i visitatori
- fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi (ubicazione degli uffici, orari e sedi di ricevimento etc.).

È compito di tale personale dissuadere dall'accesso chi non ne esplicita, in linea generale, i motivi.

A tutti i collaboratori, negli spazi e negli ambiti di competenza è affidato il compito di:

- pulizia dei locali e sorveglianza degli spazi comuni e dei bagni
- custodia dell'edificio, apertura e chiusura della scuola
- fornitura del materiale didattico e di consumo ai docenti richiedenti durante l'orario delle lezioni
- vigilanza sugli alunni nel cambio d'ora
- collaborazione con la segreteria, la presidenza, i docenti
- uso delle macchine di riproduzione e dell'ascensore
- accompagnamento degli alunni alla mensa, (con un insegnante)
- ritiro e spedizione della posta; consegna a mano di plichi
- riordino degli spazi esterni - sistemazione giardino.

L'ordine di servizio annualmente predisposto definisce analiticamente mansioni ed ambiti.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUSILIARIO

presenza costante di un addetto al piano
osservanza dei doveri sanciti e delle mansioni affidate
clima relazionale positivo tra gli addetti e l'utenza
collaborazione tra gli addetti e con gli uffici

SPAZI ADIBITI ALL'INFORMAZIONE

Presso l'atrio della scuola sono istituiti i seguenti spazi adibiti all'informazione:

Promemoria impegni collegiali

Bacheca OO.CC

Organigramma degli OO.CC.
Delibere del C. d. I

Albo sindacale

Comunicazioni di scioperi - assemblee
P.O.F. per la parte relativa al fondo di Istituto

Bacheca comunicazioni generali

Comunicazioni genitori
Comunicazioni docenti
Pianta dell'Istituto per piano delle sorveglianze

Albo docenti

Comunicazioni varie
Verbali del C.d. D
Graduatorie di Istituto
Conferimenti di nomina -

Sala insegnanti

Orario
Raccolta circolari
Posta per ambiti disciplinari.

LIVELLI E OBIETTIVI QUANTITATIVI E QUALITATIVI CUI LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DOVRÀ TENDERE (P.O.F. - CONTRATTO FORMATIVO)

La scuola rileva, attraverso questionari, test di ingresso e valutazioni collegiali iniziali atti ad individuare il possesso di abilità trasversali prioritarie:

- le caratteristiche socio-culturali del contesto

- le aspettative dell'utenza verso il servizio scolastico
- i bisogni formativi degli alunni
- le opzioni relative all'offerta culturale integrativa e il recupero

Tenuto conto degli obiettivi istituzionali e dei dati oggettivi predisporre:

- il Piano dell'Offerta Formativa d'Istituto con indicazione delle condizioni strutturali e la distribuzione delle risorse
- la Programmazione educativa e didattica
- il Contratto formativo
- il Regolamento di Istituto

Tali documenti costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi e verranno prodotti e pubblicizzati a conclusione dei lavori delle commissioni.

MECCANISMI DI CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Il Capo d'Istituto è organo dell'Amministrazione scolastica e ha la rappresentanza dell'Istituto. Come tale assolve alle funzioni previste dalla legge e dal C.N.L. in ordine a:

- direzione
- coordinamento delle risorse umane e professionali
- promozione
- gestione delle risorse finanziarie e delle risorse strumentali
- controllo

Ha responsabilità dell'attuazione del P.I. e della Carta dei Servizi in ordine ai risultati in termini di qualità ed efficienza del servizio scolastico, di realizzazione del Progetto di Istituto e dei principi sanciti nella Carta dei Servizi.

L'attività del Capo di Istituto è oggetto di valutazione periodica.

Il processo di valutazione è concluso dall'U.S.P. sulla base del giudizio formulato da appositi nuclei di valutazione, costituiti in ciascun ambito provinciale.

L'Istituto verificherà l'attuazione della Carta dei Servizi e del Piano dell'Offerta Formativa di Istituto al termine dell'anno scolastico attraverso:

- questionari indirizzati all'utenza, indirizzati all'analisi quantitativa e qualitativa degli standards indicati ai punti "Fattori di qualità" per l'area educativo/ didattica/ amministrativa/ ausiliaria
- numero e tipo di reclami.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del C.d'I.

PROCEDURE DEI RECLAMI

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

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi sono presi in considerazione solo se 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 Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Sui reclami il Dirigente Scolastico formula al Consiglio una relazione analitica che comprenda anche i provvedimenti presi.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di quell'anno.

RAPPORTI INTERPERSONALI

Tenuto fermo il diritto professionale alla libertà dell'insegnante, è compito di ogni docente all'interno del Consiglio di Classe individuare direttive comuni di intervento educativo ed accordi sui principi formativi e le mete didattiche:

1. Regolamento di classe:

- la disciplina deve promuovere un atteggiamento positivo verso la scuola, tra i ragazzi e l'ambiente;
- le regole disciplinari non sono procedure astratte ma oggetto di dialogo educativo;
- è opportuno che gli alunni stessi siano guidati ad elaborare il loro regolamento di classe, sapendo che le regole sono fatte per essere rispettate;
- l'infrazione delle regole porta alla sanzione ad essa proporzionata;
- è opportuno nel corso dell'anno scolastico verificare la funzionalità del regolamento stesso di fronte a ripetute mancanze sarà convocata la famiglia in vista di una fattiva collaborazione e nel Consiglio di Classe si prenderà in esame il caso per suggerire proposte educativo-didattiche omogenee e concordate.

2. Il libretto è uno strumento di comunicazione tra la scuola e la famiglia e viceversa; le comunicazioni sono relative a:

- informazioni sulla vita della scuola;
- richiami per mancanza a doveri scolastici;
- giustificazioni di assenze o di mancato svolgimento dei compiti;
- informazioni su atteggiamenti e comportamenti scorretti;
- invito al colloquio.

3. Le procedure disciplinari: le note sul registro di classe vanno utilizzate per mancanze gravi che richiedono l'intervento del Dirigente scolastico.

4. I compiti per casa hanno la funzione di favorire la riflessione personale, l'assimilazione e la rielaborazione dei contenuti:

- è necessario accertarsi che l'alunno possieda gli strumenti richiesti;
- è opportuno privilegiare il metodo e la qualità dello studio;
- la quantità dei compiti va equamente misurata in relazione allo scopo del lavoro, al tempo disponibile, all'orario scolastico.

1. La conquista di un metodo autonomo si raggiunge attraverso un percorso personale frutto:

- di esperienza;
- presa di coscienza delle proprie difficoltà e confronto.



