

Allegato 7/POF

CARTA DEI SERVIZI PRINCIPI GENERALI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la *Costituzione* italiana, ed in particolare gli artt. 3 e 33.

La *Carta dei servizi* si definisce come documento di garanzia e di dichiarazione delle finalità e delle modalità attuative del servizio scolastico. Tale documento è rivolto alla tutela dei diritti degli utenti per una maggiore efficacia e trasparenza del servizio erogato dal Centro Scolastico Diocesano “Redemptoris Mater” di Albenga.

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nel servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Indicatori di questo principio, suscettibili di valutazione, sono le iniziative inerenti l’inserimento ed il percorso scolastico degli alunni portatori di *handicap*, degli alunni stranieri e migranti; la tempestiva risposta a situazioni particolari; l’equa distribuzione delle risorse nella disponibilità dell’istituto.

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono, applicando, secondo criteri di obiettività e di equità, le normative e le deliberazioni degli organi collegiali.

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.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Momento qualificante per l’accoglienza è l’informazione garantita a tutti i genitori degli alunni frequentanti i corsi dell’istituto attraverso incontri che illustrino temi e modalità organizzative generali, prima della scadenza delle iscrizioni.

Nei primi giorni di scuola, previsti dal calendario scolastico, vengono attuate iniziative di accoglienza degli alunni in modo da consentire un avvio graduale delle attività e delle lezioni in tutte le classi dell’istituto, utilizzando anche la programmazione flessibile dell’orario di servizio dei docenti.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni che si trovano in situazioni particolari (stranieri, degenti negli ospedali, in situazione di *handicap*, ecc).

L’istituto garantisce nei confronti dei propri iscritti, specie nei primi mesi di scuola, forme di monitoraggio e conseguenti strategie didattiche, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà nelle attività scolastiche.

Famiglia e scuola cooperano per assicurare la regolarità della frequenza ed il regolamento di istituto ne stabilisce le modalità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto e conoscenza dei diritti e degli interessi degli studenti, in conformità con le norme del diritto nazionale e internazionale.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti numerici stabiliti dalla legge o da altra legittima disposizione (28 alunni per classe; in caso di presenza di soggetti portatori di handicap, il limite si riduce, di regola, a 20), tenuto conto dell'indice di affollamento dei locali. In caso di eccedenza di iscrizioni, si gradueranno i richiedenti secondo i seguenti indicatori prioritari: residenza della famiglia nel comune dove ha sede la scuola; domicilio; sede di lavoro dei genitori; affidamento del minore a familiari residenti; presenza di un unico genitore.

Il diritto-dovere e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica. La scuola dà e riceve informazioni dai servizi socio-assistenziali dei comuni, dalle strutture sociosanitarie e dalle altre agenzie presenti sul territorio e competenti istituzionalmente in materia.

L'istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (A.S.L., associazioni di volontariato, servizi socio-assistenziali degli enti locali, *équipe* medico-psico-pedagogiche), per far conoscere l'offerta di istruzione ai fini dell'assolvimento dell'obbligo scolastico.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della *Carta* mediante la partecipazione all'attività degli organismi collegiali della scuola (consiglio d'istituto, collegio dei docenti, consigli di classe, riunioni dei genitori e degli studenti di classe e di istituto).

La scuola, se sostenuta da accordi con gli enti locali, si impegna a favorire e attuare iniziative volte a realizzare la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile. Il piano dell'offerta formativa individua le attività che realizzino tale finalità.

L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La pubblicazione dei risultati degli scrutini finali ha luogo entro cinque giorni dal termine delle lezioni.

I documenti di valutazione degli alunni, relativi al primo e secondo periodo didattico, sono resi pubblici entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio o d'esame.

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

La scuola garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo definite dal piano dell'offerta formativa.

Libertà d'insegnamento

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici recepiti nelle indicazioni nazionali e nel piano dell'offerta formativa.

PARTE I

Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti.

Il piano dell'offerta formativa individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa e per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. A tal fine adotta criteri omogenei e vincolanti per tutti i corsi di studio, garantisce il passaggio delle informazioni, coordinando i curricoli.

Il piano dell'offerta formativa stabilisce criteri che garantiscano una equilibrata distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana ed una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio.

I compiti a casa sono funzionali a consolidare gli apprendimenti scolastici e concorrono a favorire l'impegno e l'autonomia personali di ciascuno studente, nel rispetto dei tempi individuali. Nell'assegnazione dei compiti a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica ed in accordo con gli altri docenti di classe.

Il sistema dei premi e delle sanzioni che la scuola adotta, rispettoso della sensibilità dello studente, ne deve stimolare il senso di responsabilità e di disciplina. Nell'assegnazione delle sanzioni, si opera in modo proporzionato con il comportamento dello studente, evitando le generalizzazioni.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'offerta formativa

Il *Piano dell'offerta formativa*, di competenza del *Collegio dei docenti* e del *Consiglio d'istituto*, è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa della scuola. E' coerente con gli obiettivi generali ed educativi stabiliti a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

Integrato dal *regolamento*, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse dell'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno e di recupero nonché delle attività opzionali e facoltative.

Contiene, inoltre, le proposte relative alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente, alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Entro il 15 dicembre di ciascun anno scolastico devono concludersi tutte le operazioni funzionali all'elaborazione ed approvazione del piano dell'offerta formativa. In particolare, entro il 30 settembre il consiglio elabora gli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal consiglio d'istituto, udita la relazione del dirigente scolastico sull'andamento dell'anno scolastico precedente.

All'atto delle iscrizioni è consegnata alle famiglie una sintesi del piano dell'offerta formativa.

B. Programmazione educativa e didattica

Sono parte integrante del piano dell'offerta formativa e sono entrambe elaborate ed approvate dal *Collegio dei docenti*.

La programmazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità previste dalle indicazioni nazionali. Inoltre, sulla base dei criteri stabiliti dal *Consiglio d'istituto*, elabora le modalità attuative riguardanti gli interventi di sostegno, le attività di recupero, le attività di arricchimento dell'offerta, facoltative e/o opzionali.

La programmazione didattica individua gli obiettivi prescrittivi garantiti per ogni allievo e delinea il percorso formativo delle classi, adeguando ad esse gli interventi operativi. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione in sede di consiglio di classe al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in corso d'anno (redazione e pubblicizzazione entro il 15 dicembre di ciascun anno scolastico).

Il contratto formativo è il passaggio fondamentale attraverso il quale gli operatori informano gli utenti delle scelte organizzative, educative e didattiche relative alle singole classi.

E' anche la sede nella quale avviene il coinvolgimento attivo dei genitori, attraverso la presentazione di proposte, suggerimenti, richieste, e degli allievi, attraverso una loro maggiore consapevolezza degli obiettivi, dei percorsi didattici e dei mezzi a disposizione.

Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, l'allievo e i genitori della classe, ma coinvolge l'intero *Consiglio di classe*, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico su questioni di volta in volta individuate.

Nel contesto di una riunione di classe e della pubblicazione del piano di lavoro, i docenti:

1. esprimono la loro offerta formativa
2. motivano i loro interventi didattici; le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
3. raccolgono pareri e proposte dei genitori e danno loro il dovuto seguito

I genitori, ai quali va rivolta l'offerta formativa:

1. esprimono pareri e proposte
2. collaborano nelle attività

Durante il corso degli studi, secondo i tempi previsti dalle scansioni organizzative, l'allievo viene informato su:

1. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
2. il percorso per raggiungerli
3. le fasi del suo curriculum

C. Regolamento d'istituto

Il regolamento, di competenza del *Consiglio d'istituto*, comprende, in particolare, le norme relative a:

1. vigilanza sugli alunni
2. comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
3. uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
4. conservazione delle strutture e delle dotazioni

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

1. le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti
2. le modalità di convocazione e di svolgimento delle riunioni di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato dei genitori e di quello studentesco, dei consigli di classe e del consiglio d'istituto
3. la pubblicizzazione degli atti
4. i criteri per l'attuazione delle attività parascolastiche, delle gite e dei viaggi d'istruzione
5. i criteri per la formazione delle classi e per la formulazione dell'orario scolastico.

PARTE II

Servizi amministrativi, tecnici e ausiliari

Il personale dei servizi amministrativi (assistenti e direttore) svolge attività e compiti strumentali al piano dell'offerta formativa, garantendone ed assicurandone la concreta attuazione, attraverso la predisposizione di atti e di materiali, la ricerca di beni, l'elaborazione di testi e di documenti, ed in generale tutta l'attività istruttoria ad esso necessaria. Svolge altresì compiti di gestione della carriera scolastica degli alunni e del personale, intrattiene le relazioni con il pubblico, svolge tutte le attività amministrative che il regolamento sull'autonomia affida alle scuole.

Il *regolamento* individua, fissandone e pubblicandone gli *standard* e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure
2. trasparenza
3. informatizzazione dei servizi di segreteria
4. tempi di attesa agli sportelli
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

Il personale dei servizi tecnici e ausiliari (assistenti tecnici e collaboratori scolastici) garantisce le condizioni materiali di svolgimento dell'attività formativa ed amministrativa della scuola, attraverso la tenuta in ordine e pulizia degli edifici e degli spazi esterni, la piccola manutenzione.

Presso la sede dell'istituto sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

1. tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario)
2. organigramma degli uffici (direzione e servizi)
3. organigramma degli organi collegiali
4. organico del personale docente, amministrativo, tecnico e ausiliario
5. albi dell'ufficio e degli organi collegiali
6. pubblicazione del piano dell'offerta formativa

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca dei docenti
2. bacheca degli studenti
3. bacheca dei genitori

Il personale amministrativo, tecnico ed ausiliario indossa, di norma, il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. La scuola fa in modo che anche gli operatori esterni per l'espletamento di specifici servizi manutentivi o di pronto intervento adottino analoghe modalità di identificazione.

Il *regolamento* d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. La scuola s'impegna, in particolare, a garantire la sicurezza interna e la custodia degli oggetti di proprietà dell'istituto e degli studenti sia con il proprio personale sia sensibilizzando studenti e genitori fruitori del servizio scolastico.

Sono resi pubblici i dati relativi ai seguenti fattori di qualità:

1. numero, dimensione e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica
2. numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) delle aule speciali e dei laboratori
3. numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni della palestra e delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.)
4. numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, modalità di consultazione e prestito della biblioteca
5. numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi per *handicappati*
6. esistenza o meno di barriere architettoniche
7. esistenza di ascensori e montacarichi
8. esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.)
9. piano di valutazione dei rischi
10. piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE IV

Procedura 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.

Il *Capo d'istituto*, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se fondato. La risposta è data di norma in forma scritta, anche al reclamo orale o telefonico.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Qualora il reclamo non sia di competenza del *Capo d'istituto*, all'interessato sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Alla fine di ciascun anno scolastico, il *Capo d'istituto* riferisce al *Consiglio d'istituto* circa i reclami ricevuti ed i provvedimenti adottati.

Valutazione del servizio

Il *Consiglio d'istituto* stabilisce modalità, tempi ed elementi utili alla valutazione degli obiettivi del servizio, attraverso una rilevazione mediante questionari, rivolti a genitori e personale, eventualmente a campione. I questionari vertono su nuclei tematici preventivamente individuati dal *Consiglio d'istituto* su uno o più degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio. Essi devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Il *Consiglio d'istituto* procede alla elaborazione dei questionari e alla loro successiva tabulazione. Per la stesura degli atti si avvale dell'ufficio di segreteria e per la distribuzione e successiva raccolta dei questionari si avvale del personale docente. Alle informazioni così raccolte sono sempre garantite riservatezza ed anonimato.

PARTE V

Norme finali e transitorie

La *Carta* entra in vigore con l'anno scolastico 2014/2015, per le parti immediatamente applicabili, e sarà valida anche per gli anni successivi, fatte salve le variazioni e le modificazioni che il *Consiglio d'istituto* v'intenda apportare, anche su proposta del *Collegio dei docenti* e degli altri organi collegiali della scuola, nonché dei genitori e studenti attraverso le loro rappresentanze.

La presente *Carta*, e le eventuali successive modificazioni, sarà resa accessibile agli utenti all'atto dell'iscrizione e al personale della scuola.