



MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO - U.S.P. DI VITERBO

ISTITUTO COMPRENSIVO MONTALTO DI CASTRO



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

- Delibera n. 18 del collegio dei docenti del 17/11/2010
- Delibera n, 61 del consiglio d'istituto del 24/11/2010

INDICE DELLE PARTI

CAPITOLO 1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Parte I

AREA DIDATTICA

CAPITOLO 2 MODALITA', CRITERI E NUCLEI DI SVILUPPO PER
L'ELABORAZIONE DEL PIANO DELL'OFFERTA EDUCATIVA

CAPITOLO 3 CONTRATTO FORMATIVO

Parte II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

CAPITOLO 4 ORGANIZZAZIONE, TRASPARENZA E FUNZIONALITA'
SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI

Parte III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

CAPITOLO 5 CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

Parte IV

PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE
DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI

CAPITOLO 6 RECLAMI
CAPITOLO 7 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI

Capitolo 1°

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'ISTITUTO COMPRENSIVO MONTALTO DI CASTRO ha come fonte di ispirazione criteri giuridici e criteri sociologici.

I criteri giuridici si fondano:

- sugli articoli 3, 33, 34, 38,97 e 117 della COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA, che sanciscono la pari dignità sociale e civile dei cittadini, la libertà d'insegnamento, l'obbligatorietà gratuita e garanzia di accesso all'istruzione, la qualità dell'istruzione e l'autonomia scolastica;
- le disposizioni ordinamentali e di sistema, che disciplinano l'autonomia scolastica, l'organizzazione degli studi ed i rapporti col territorio.

I criteri sociologici garantiscono la effettiva realizzazione dei principi/valori soprarichiamati in relazione alle effettive condizioni socio-culturali di lavoro, nel senso che valgono ad orientare le strategie di attuazione continua e progressiva dei principi normativi .

L'Istituto Comprensivo opera in conformità con i detti criteri e organizza gli interventi didattici, le procedure amministrative e lo sviluppo gestionale per favorire la consapevole attuazione dei valori costituzionali, presupposto ed effetto di un efficace percorso formativo.

Quanto sopra si esplica nelle istanze che seguono:

1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Il servizio scolastico non può contenere, sia in forma esplicita che implicita, alcuna forma di discriminazione e ciascun alunno ha diritto ad essere integrato e seguito nella classe senza pregiudizi riconducibili a sesso, razza, religione, etnia, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche e di andamento didattico.

Quanto sopra troverà pratica attuazione sin dal momento di prima accoglienza, ad esempio con:

- Favorire il dialogo e la libera espressione;
- Rigorosa attenzione al fine di evitare forme implicite di discriminazione anche con espressioni, atteggiamenti, modalità relazionali lesive della sensibilità dei ragazzi.

2. REGOLARITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI

La regolare funzionalità dell'organizzazione scolastica è garanzia dei principi costituzionali prima richiamati.

I docenti organizzano l'azione didattica sulla base di un piano generale (piano dell'offerta formativa) e di progetti attuativi individuali o d'equipe (programmi disciplinari ed educazionali). Il piano ed i progetti dovranno essere ispirati a criteri di qualità, trasparenza e condivisione.

L'azione amministrativo-finanziaria è ispirata a criteri di qualità, programmazione (programma annuale), trasparenza e documentabilità dei provvedimenti.

L'azione gestionale e dirigenziale è ispirata a criteri di condivisione, informazione, documentazione e trasparenza.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola favorisce la piena integrazione degli alunni nella comunità sociale.

Questo obiettivo è perseguito:

- ❖ Attraverso i contenuti e le metodologie delle attività didattiche ordinarie;
- ❖ attraverso azioni specifiche o mirate quali:
 - incontri con i genitori e/o interventi preliminari per illustrare le modalità interne, presentare docenti, strutture, ecc.;
 - predisposizione e diffusione di materiali illustrativi e documenti relativi all'organizzazione scolastica ed alle attività programmate;
 - interventi di esperti esterni.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha diritto ad essere informata sulle opzioni di sede e di attività a carattere ordinario e opzionale/facoltativo.

Il concetto di "obbligo scolastico" e' assunto quale valore individuale e collettivo, la cui consapevole interiorizzazione è perseguita nell'ambito delle finalità educative della scuola. Le verifiche della regolarità della frequenza, le comunicazioni ai genitori rappresentano la prima forma di prevenzione alla dispersione scolastica.

5. PARTECIPAZIONE – TRASPARENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La consapevole partecipazione dei genitori, da perseguire anche attraverso la trasparenza dell'organizzazione scolastica e l'accoglienza, è insieme valore e presupposto di efficacia/efficienza.

Nella stessa ottica va riguardata l'istanza della continuità verticale ed orizzontale, in quanto sfondo integratore che accompagna la persona per tutto l'arco della vita.

L'istanza della **trasparenza** è perseguita in particolare con:

- Pubblicità degli atti;
- Comunicazioni mirate (occasionalmente e ricorrenti);
- Accoglienza e ascolto;
- Semplificazione delle procedure;
- Informazione dell'utenza;
- Leggibilità dell'organizzazione scolastica;
- Incontri periodici.

Lo sviluppo della **qualità** è articolato nella parte

didattica attraverso:

- la definizione di obiettivi chiari e condivisi e la loro presentazione ad alunni e genitori;
- contenuti ed argomenti aderenti alle finalità istituzionali della comunità scolastica;
- metodologie che favoriscano i processi di apprendimento;
- strategie relazionali incoraggianti;
- valutazione didattica sulla base di obiettivi e metodiche orientate al miglioramento continuo e progressivo;
- orientamento e continuità educativa nella prospettiva dell'educazione permanente;

amministrativa, attraverso:

- trasparenza, documentazione ed informazione in relazione ai movimenti finanziari;
 - corretta gestione delle risorse strumentali;
 - certezza delle procedure relative allo stato giuridico del personale ed al percorso degli alunni;
 - trasparenza nelle procedure di accompagnamento e supporto dell'azione didattica (formazione delle classi, assegnazione del personale alle sedi e classi ecc);
- **nella parte gestionale/dirigenziale attraverso**
- la condivisione, la comunicazione informativa e l'attivazione di figure e funzioni intermedie (staff di istituto, figure di sistema ecc).

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO

Premessa la differenza/complementarietà tra:

- libertà di insegnamento, inerente la sfera individuale;
 - autonomia didattica, inerente la sfera collegiale;
- quali articolazioni delle scelte e delle peculiarità che determinano l'identità ed il profilo organizzativo - didattico della scuola, il Piano dell'Offerta Formativa dovrà garantire l'una e l'altra istanza nei termini e nei limiti previsti dalla normativa vigente e dalle esigenze di qualità.

7. AUTONOMIA SCOLASTICA

L'autonomia dell'Istituto Comprensivo Montalto di Castro è funzionale all'attuazione dei principi soprarichiamati; essa si realizza attraverso la dimensione collegiale, quale espressione di identità unitaria delle componenti cointeressate alla qualità dei servizi scolastici.

L'autonomia dell'Istituto si esprime in:

- tre documenti fondamentali:
 - regolamento d'istituto;
 - il piano dell'offerta formativa;
 - contrattazione d'istituto;

PARTE I

AREA DIDATTICA

Capitolo 2

MODALITA', CRITERI E NUCLEI DI SVILUPPO PER L'ELABORAZIONE DEL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Nei punti che seguono vengono identificate le parti ritenute essenziali ai fini della strutturazione del POF .

1) TRATTI IDENTIFICATIVI E STORICI DELL'ISTITUTO

- Contesto socio-ambientale
- Istituzione scolastica
- La nostra identità culturale

2) OFFERTA FORMATIVA E PERCORSO DIDATTICO

- Finalità curriculari (Scuola Infanzia e Primo Ciclo di Istruzione)
- Accoglienza
- Continuità
- Prevenzione del bullismo
- Educazione socio-affettiva
- Educazione alla sicurezza
- Diversamente abili
- Disagio
- Dispersione
- Educazione Interculturale

3) AMPLIAMENTO OFFERTA FORMATIVA

- Visite guidate
- Viaggi di istruzione

Capitolo 3

CONTRATTO FORMATIVO E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Nei punti che seguono vengono esplicitati gli impegni condivisi che docenti, alunni e genitori sottoscrivono al fine di garantire processi/risultati di qualità dei servizi scolastici.

IL DOCENTE

Il docente assume la centralità dell'alunno a riferimento delle proprie attività e:

- Esprime l'offerta formativa relativa alla disciplina o attività di competenza;
- Motiva il proprio intervento didattico;
- Esplicita le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- Impronta la relazione educativa all'incoraggiamento ed alla prospettiva del miglioramento

Quanto sopra si esplicita nelle modalità e nelle articolazioni seguenti:

I

- accoglienza dell'allievo attraverso colloqui iniziali e/o attività ludiche per una prima rilevazione delle motivazioni, delle aspettative e del livello di autostima dell'alunno;
- osservazione dell'allievo mediante prove volte ad individuare prerequisiti, competenze ed abilità in ingresso;
- definizione del quadro cognitivo ed affettivo di partenza tramite confronto tra i vari insegnanti;
- presentazione del proprio progetto didattico: argomenti, principi, procedimenti, criteri ecc;
- definizione di metodi insegnamento/apprendimento.

II

- presentazione e lavoro sulle unità di apprendimento;
- misurazione, tramite prove soggettive ed oggettive, del progresso conseguito nelle categorie educazionali e cognitive programmate;
- atteggiamento di fiducia nelle possibilità dell'alunno;
- definizione preventiva del livello di progresso soddisfacente-insoddisfacente nell'apprendimento;
- constatazione e riconoscimento dei buoni risultati degli studenti il cui rendimento è stato soddisfacente;
- "correzione" degli elaborati prodotti dagli alunni la cui performance è stata insoddisfacente tramite correttivi ed incentivi;
- controllo dell'efficacia nella fase di correzione;
- riconoscimento agli studenti la cui performance è pervenuta a livelli soddisfacenti.

III

- valutazione continua per:
 - a) consentire all'insegnante di riesaminare la validità delle sue proposte di lavoro per adeguarle ai livelli di apprendimento dell'alunno;
 - b) guidare l'alunno all'autovalutazione affinché possa comprendere meglio le proprie risorse e i propri bisogni e programmare il proprio lavoro di recupero, consolidamento e potenziamento.
- valutazione quadrimestrale per:
 - a) attribuire per ogni disciplina gli indicatori di profitto secondo criteri chiari, condivisi e dichiarati, in corrispondenza delle codifiche adottate dai documenti di valutazione istituzionali;
 - b) formulare i giudizi globali sulla base delle categorie educazionali e cognitive programmate e dichiarate.

- valutazione finale:

- a) sulla base della situazione di partenza, degli obiettivi pianificati, degli esiti degli interventi realizzati, dell'impegno ecc;
- b) per certificare le competenze acquisite.

Alla famiglia si richiede di:

- 1) riconoscere la libertà di insegnamento dei docenti e del loro pluralismo culturale, nel rispetto della libertà di coscienza morale e civile degli alunni; rispettare gli insegnanti nella dimensione umana e professionale;
- 2) rispettare l'autonomia e la pluralità degli insegnanti nell'ambito del Pof;
- 3) sviluppare l'auto-riconoscimento nella "comunità scolastica";
- 4) mostrare "fiducia" nella reciprocità scuola-famiglia;
- 5) promuovere un atteggiamento motivazionale nei confronti della scuola;
- 6) conoscere il POF della scuola;
- 7) esprimere pareri e proposte negli Organi Collegiali e nelle altre situazioni di interazioni scuola-famiglia;
- 8) collaborare per individuare le cause di comportamenti errati o comunque inadeguati alla organizzazione scolastica;
- 9) collaborare per rimuovere quegli ostacoli che impediscono all'alunno un rendimento scolastico soddisfacente (ambienti tempi di lavoro, strumenti);
- 10) partecipare alle attività promosse dalla scuola che richiedano la presenza dei genitori (colloqui, assemblee, consigli di classe, recite, ...).

All'alunno si richiede di:

- 1) conoscere i progetti didattici;
- 2) rispettare le norme e partecipare all'organizzazione scolastica in quanto condizione necessaria allo svolgimento delle attività e finalità educative;
- 3) ricercare la collaborazione come sistema di rapporti sociali;
- 4) impegnarsi in tutte le attività per valorizzare il proprio potenziale educativo;
- 5) partecipare a tutte le attività integrative intese a favorire l'inserimento nell'ambiente e nella comunità;
- 6) individuare ed esprimere i propri interessi ed attitudini in vista di scelte future.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

CAPITOLO 4

ORGANIZZAZIONE, TRASPARENZA E FUNZIONALITA' DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI (SS. GG. AA.)

L'area dei SS. GG. AA. costituisce un sottosistema fondamentale del funzionamento d'Istituto.

I servizi amministrativi provvedono al conferimento di forma giuridica alle:

- attività didattiche;
- esecuzione delle deliberazioni degli OO. CC.;
- posizioni di lavoro del personale;
- acquisto, conservazione ed organizzazione dei beni e servizi;
- contabilità interna.

I servizi generali presiedono e concorrono al buon funzionamento delle attività connesse o di supporto all'erogazione del servizio formativo:

- organizzazione interna, rapporti con l'utenza ed interistituzionali;
- manutenzione, pulizia, sorveglianza e cura di strutture e servizi;
- vigilanza interna.

Nei punti che seguono vengono precisati aree e standard di qualità dei SS. GG. AA.

A) ORGANIZZAZIONE

I SS. GG. AA. si articolano nei seguenti:

- ufficio del dirigente scolastico;
- ufficio del direttore dei servizi generali ed amministrativi;
- uffici degli Assistenti Amm.vi.

Nei SS.GG. AA. sono inoltre ricompresi, per le parti di competenza, i momenti anche a carattere didattico ma di rilevanza giuridico - amministrativa:

- compilazione delle parti generali dei documenti di valutazione degli alunni;
- conservazione dei registri specifici atti di programmazione, verbalizzazioni ecc.

B) FUNZIONALITA'

- 1) Gli uffici di segreteria osservano, nell'ambito dell'orario di lavoro, uno specifico orario di apertura al pubblico. Al di fuori di detto orario possono essere disposti appuntamenti previo contatto anche telefonico.

- 2) Compatibilmente con la disponibilità dell'organico, possono essere programmati tempi di apertura degli Uffici di cui al precedente punto A, anche di pomeriggio.
- 3) Il D.S.G.A. predispone i piani, formula pareri e proposte per l'informatizzazione e l'organizzazione dei servizi; provvede inoltre ad informare il personale ATA e, per gli aspetti afferenti allo stato giuridico, il personale docente, sulle disposizioni normative ed interne.

C) CELERITA' DELLE PROCEDURE E TEMPI MASSIMI DI ATTESA

- moduli e procedure di iscrizioni.....entro la giornata
- rilascio certificati di iscrizione e frequenzaentro 3 giorni
- rilascio attestati e certificato sostitutivo di diploma “ 3 giorni (elevabili a 5 in caso di ricerche d'archivio)
-
- documenti di stato giuridico del personale..... “ 3 giorni (elevabili a 5 in caso di ricerche d'archivio)

L'Ufficio degli Ass.ti Amm.vi, ove necessario, reca visibile l'indicazione rivolta all'utenza circa la necessità di evitare il concentrarsi delle richieste di certificazioni nei giorni terminali dei periodi utili, situazione che potrebbe impedire il rispetto dei termini sopra indicati.

D) TRASPARENZA

Oltre alle opportunità previste dalla Legge 241/90, nella scuola sono garantiti e/o resi ben visibili:

- i tempi di cui al precedente punto C;
- bacheche ;
- albo d'Istituto;
- albo sindacale;
- regolamento d'Istituto;
- orario apertura e ricevimento degli Uffici;
- organigrammi scolastici;
- avvisi per la sicurezza;
- avvisi di interesse collettivo (pers. interno e per l'utenza);
- le risposte al telefono devono contenere denominazione della scuola e dell'operatore che risponde.

P A R T E I I I

CONDIZIONI AMBIENTALI E QUALITA' DELLA VITA NELLA SCUOLA

Capitolo 5

CONDIZIONI AMBIENTALI E QUALITA' DELLA VITA NELLA SCUOLA

La normativa di riferimento in materia di sicurezza scolastica stabilisce che l'ambiente scolastico deve mantenere requisiti di pulizia, accoglienza, sicurezza e confortevolezza e che ogni scuola deve essere impegnata a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali caratteristiche.

Il dirigente scolastico attiverà le procedure scolastiche Decreto Legislativo n.81/2008 e comprendenti il servizio di prevenzione e formazione, antincendio e primo soccorso.

Lo sviluppo della sicurezza comprende anche:

- sicurezza psico-affettiva degli alunni;
- promozione della salute come bene e come valore;
- sviluppo e acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e responsabili.

P A R T E I V

PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Capitolo 6 RECLAMI

I reclami concorrono alla rimozione delle cause che ostacolano il buon funzionamento della scuola.

In questo modo si può contribuire a migliorare l'organizzazione scolastica rendendola più attenta alle esigenze che provengono dalle famiglie, dagli operatori e dalla comunità scolastica.

L'obiettivo è quello di trasformare ogni reclamo o protesta in proposta.

- PROCEDURA DEI RECLAMI

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

Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine sul merito delle questioni sollevate, risponde nelle forme più opportune, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi, in caso di malfunzionamento, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al ricorrente saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Capitolo 7 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI

La "carta dei servizi" assume il miglioramento della funzionalità e della produttività della scuola quale obiettivo di rilievo fondamentale.

Affinché il miglioramento non resti un fatto episodico ma un processo continuo che si strutturi nell'organizzazione scolastica la scuola procede annualmente alla rilevazione dei punti di forza e dei punti di criticità attraverso rilevazioni sistematiche relative a:

- aspetti organizzativi, gestionali, amministrativi e didattici;
- esiti di profitto;
- grado di soddisfazione dei clienti esterni ed interni, da rilevarsi attraverso questionari opportunamente prestrutturati.

Alla fine di ogni anno scolastico il Collegio dei Docenti valuta gli esiti delle rilevazioni.

All'interno della scuola è costituita una commissione col compito di predisporre, organizzare e somministrare gli strumenti di rilevazione (esiti di profitto, questionari ecc) ed procedere ad una prima elaborazione, anche statistica, dei dati da presentare alla valutazione collegiale.