



Ministero della Pubblica Istruzione

U.R.S. per la Sardegna

Istituto Comprensivo Statale "C. Colombo"

Carta dei servizi



Adottata nell'A.S. 2007/08

I. PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Caratteri e fini prioritari dell'Istituto sono:

- la formazione dell'alunno come uomo e cittadino;
- la promozione di una solida formazione culturale.

II. UGUAGLIANZA

Nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione, l'Istituto vigila affinché nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico possa essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

E' anzi compito dell'Istituto valorizzare le diversità e le differenze come risorse su cui confrontarsi e valutarsi, compensando gli svantaggi e i deficit individuali e di gruppo per una effettiva uguaglianza dei diritti ed evitando che le diversità possano trasformarsi in difficoltà di apprendimento, fenomeni di insuccesso o dispersione scolastica.

III. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Tutti i soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività didattico-educative nel rispetto della Normativa vigente.

In situazioni di conflitto sindacale, l'Istituto garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto previsto dal C.C.N.L. del personale della Scuola.

Alle famiglie verranno comunicate, tempestivamente e per iscritto, le modalità e i tempi dell'agitazione sindacale e i possibili disservizi conseguenti.

IV. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto si impegna, con opportune ed adeguate 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. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di handicap o svantaggio.

L'Istituto, nel garantire accoglienza ed integrazione utilizza anche risorse esterne quali Servizi dell'Azienda Sanitaria Locale, Servizi dell'Amministrazione locali e risorse del territorio.

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

V. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

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 l'Istituto considera il criterio della territorialità, accogliendo prioritariamente le richieste di alunni residenti (e/o domiciliati) o con genitori che hanno sede di lavoro nell'ambito territoriale.

L'Istituto verifica la regolarità della frequenza al fine di garantire il diritto allo studio.

Per questo attua interventi di prevenzione e controllo dell'irregolarità, dell'evasione e della dispersione scolastica insieme con tutte le istituzioni coinvolte.

VI. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono 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.

L'Istituto e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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, sentiti gli Organi Collegiali.

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

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

VII. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici da perseguire.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che si impegna a promuoverli in quanto funzionali alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità.

PARTE I

1. AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi formativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, 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 didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano, in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e garantendo loro la possibilità di dedicarsi ad altre attività (sportive, ludiche, ecc.) nelle ore extrascolastiche.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento, improntando il rapporto ai principi del dialogo e della responsabilizzazione, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

L'azione educativa e didattica dell'Istituto è garantita e funzionalmente regolata attraverso l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa:
è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della scuola e rappresenta in modo esplicito la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa di una scuola autonoma ed è un documento di impegni tra la scuola e il territorio incentrato sul rapporto tra scuola-studenti e famiglia.
E' dunque il documento fondamentale dell'Autonomia.

Il POF è adottato dal Consiglio d'Istituto ed elaborato dal Collegio dei Docenti su indicazioni preliminari del Consiglio stesso ed ha durata annuale: ogni anno la scuola, quindi, ripete il lungo percorso di progettazione-approvazione.

Il POF è integrato dal Regolamento d'Istituto che contiene norme su:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni;
- ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori, della biblioteca ecc..;

Nel POF è inserito il "Patto di corresponsabilità" che esplicita il ruolo educativo della scuola, le mete educative degli alunni e i doveri-responsabilità della famiglia. Il documento viene consegnato, all'atto dell'iscrizione dell'alunno, al genitore che lo sottoscrive.

- **Programmazione educativo-didattica di classe:**

è un documento che contiene, in linea di massima, i seguenti elementi:

- presentazione della classe (con riferimento alla composizione, alla situazione di partenza, agli aspetti cognitivi e comportamentali);
- obiettivi educativi-formativi e didattici;
- metodologie concordate nel Consiglio di classe e interclasse;
- strumenti e tecnologie da utilizzare;
- contenuti/attività in aggiunta a quelle curricolare;
- attività di recupero, consolidamento, sostegno e potenziamento da realizzare e risultati da raggiungere;
- interventi specifici per l'integrazione degli alunni con difficoltà;
- progetti per l'ampliamento dell'offerta formativa in funzione delle esigenze della classe;
- esperienze integrative da realizzare (uscite didattiche, viaggi d'istruzione, mostre, conferenze, manifestazioni ecc.);
- criteri di valutazione degli obiettivi generali, compreso il comportamento;
- rapporti con le famiglie.

- **Programmazione disciplinare:**

è il documento elaborato da ciascun docente per la propria disciplina e strutturato in modo del tutto analogo alla "Programmazione di classe".

PARTE II

2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola garantisce celerità, trasparenza, efficacia e efficienza dei servizi amministrativi secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- l'orario di servizio del personale ATA, fissato dal CCNL in 36 ore settimanali, è attuato in 6 giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazione, rientri pomeridiani in riferimento alle esigenze didattiche. L'articolazione dell'orario di lavoro è funzionale agli orari di lezione dei diversi ordini di scuola e può subire degli accomodamenti in caso di assenze di colleghi o nuove esigenze didattiche.
- il ricevimento dell'utenza in orari diversi da quelli previsti o nelle ore pomeridiane è definito all'inizio dell'anno scolastico o, di volta in volta, in presenza di specifiche richieste e in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami, etc.);
- alle famiglie viene richiesta una documentazione di identità degli alunni delle classi prime da depositare nel loro fascicolo; la stessa è utilizzata, nell'arco del triennio e se necessaria, per le uscite didattiche;

- durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni vengono rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato:
 - entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizioni e frequenza;
 - entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazioni o giudizi;
 - gli attestati e i documenti di valutazione vengono consegnati dai docenti secondo il calendario affisso all'albo della scuola all'atto della pubblicazione degli esiti. In caso di impedimento, i genitori possono ritirare tali documenti, depositati in Segreteria, negli orari previsti.
- I certificati di servizio vengono rilasciati entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, per quelli più complessi, che richiedono indagini e ricerche varie, il periodo minimo è di 20 giorni.
- Il rilascio dei certificati è gratuito se l'atto amministrativo è atto dovuto dalla scuola, per tutti gli altri atti, sono richiesti €0,25 per ogni copia, da versare nel c/c della scuola, più ogni altra spesa prevista dalle norme vigenti sul bollo.
- Prima e fuori dell'orario di apertura il pubblico può essere ricevuto solo per appuntamento.
- Dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente.
- Modalità e modi per la distribuzione dei moduli relativi alle iscrizioni vengono comunicati tempestivamente tramite affissione all'albo della Scuola.
- Sono inoltre resi disponibili spazi per le comunicazioni all'utenza: oltre alla bacheca sindacale, è attivata la bacheca dei genitori.
- Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni all'utenza per la fruizione dei servizi.
- L'uso del telefono è previsto per uso amministrativo e didattico o per improrogabili esigenze degli alunni e del personale.

L'Istituto considera la trasparenza, nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

Pertanto per l'informazione l'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione:

- una bacheca generale d'Istituto ove affiggere copia della Carta dei Servizi, del Regolamento di Istituto, del Piano dell'Offerta formativa, dell'organigramma della Presidenza, le modalità di utilizzazione degli spazi, il Piano di Evacuazione in caso di calamità;
- una bacheca del personale ATA contenente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio per i tempi di vigenza, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali;
- una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei referenti delle diverse attività, dei responsabili dei laboratori, della biblioteca, della palestra, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni, delle ore di supplenza dovute fino al raggiungimento delle 18 ore e di quelle retribuite.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso 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 servizio.

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

L'Istituto individua, per ciascun plesso, i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre;
- numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni;
- numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.);
- 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 handicappati;
- esistenza di barriere architettoniche;
- esistenza di ascensori;
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.);
- Piano di Emergenza ed Evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE IV

4. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- i reclami devono pervenire all'Istituto in forma scritta; quelli orali e telefonici, via fax verranno accolti solo in caso di emergenza, e dovranno essere successivamente verbalizzati e sottoscritti;
- tutti i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- i reclami di natura didattica devono essere rivolti al Dirigente Scolastico, quelli di natura amministrativa al DGSA, o ai rispettivi sostituti formalmente delegati;
- la scuola si occuperà di garantire tempestiva risposta, nel rispetto della normativa vigente e compatibilmente con gli impegni di servizio;
- i reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti, che è inserita nella relazione generale sull'anno scolastico. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale.

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

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

PARTE V

5. ATTUAZIONE

Quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi si applica fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei C.C.N.L. o in disposizioni di legge o in delibere autonome degli organi collegiali.

L'Istituto si impegna, attraverso le proprie componenti, a rispettare i principi enunciati nella presente Carta e si fa garante, presso tutte le Istituzioni e soggetti collegati all'attività scolastica, affinché questa risponda ai principi enunciati.

E' prevista la verifica degli standards qualitativi prefissati anche attraverso l'accoglienza di reclami cui seguirà l'individuazione di azioni migliorative del livello qualitativo.

Istituto Comprensivo Statale “C. Colombo”

Via del Sole – Cagliari

Tel. 070371375 – fax 070372625

e-mail: caic854001@istruzione.it

sito web www.comprensivocolombo-ca.gov.it

Dirigente Scolastico

Ufficio: Via del Sole (nei locali della Scuola Secondaria di I° grado)

Orario ricevimento genitori (previo appuntamento):

Giovedì ore 11.00/13.00

Orario ricevimento docenti (previo appuntamento o convocazione diretta):

Tutti i giorni escluso il sabato

Segreteria Ufficio Personale - Protocollo

Ufficio: Via del Sole (nei locali della Scuola Secondaria di I° grado)

Orario ricevimento:

Lunedì/Mercoledì/Venerdì ore 11.00/13.00

Mercoledì ore 16.00/17.00

Sabato chiuso

Segreteria alunni

Ufficio: Via del Sole (nei locali della Scuola Secondaria di I° grado)

Orario ricevimento:

Lunedì/Mercoledì/Venerdì ore 11.00/13.00

Martedì ore 16.00/17.00

Istituto

Chiusura i giorni prefestivi, nei periodi d'interruzione dell'attività didattica;

dal 01/07 al 31/08: chiusura il sabato