Regione Sicilia

ISTITUTO COMPRENSIVO DI ROCCALUMERA

(Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di I grado)

Via Caminiti A – Tel: 0942744138 – Fax 0942/896630
Codice fiscale: 97106020833 SITO: www.icroccalumera.it

98027 ROCCALUMERA (Messina)

CARTA DEI SERVIZI

Anno Scolastico 2012 /2013

REV 03

In attuazione dell'art. 2, comma 1, del D. L. 12 maggio 1995, n. 163 – approvata

dal Collegio dei Docenti nella seduta del 27/11/2012, delibera n. 7

dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 20/12/2012, delibera. n. 5

Il Dirigente Scolastico
(dott.ssa Giovanna Mosca)

INTRODUZIONE

"L'autonomia scolastica è la capacità giuridica delle singole scuole, riconosciuta dalla legge, di progettare e realizzare, coerentemente con le finalità e gli obiettivi generali del sistema di istruzione e alle caratteristiche specifiche degli alunni, interventi di educazione, formazione ed istruzione, mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti e alla domanda delle famiglie, e con l'esigenza di migliorare l'efficacia del processo di insegnamento e di apprendimento al fine di garantire ai soggetti coinvolti il successo formativo, avendone assicurate le risorse umane, finanziarie e strutturali per adempire tale compito"

La Carta dei Servizi si colloca in una prospettiva di tipo relazionale dove scuola, famiglia e territorio sono integrati e assumono la loro responsabilità sulla base della definizione delle rispettive competenze.

*Nella presente **CARTA DEI SERVIZI**, l'Istituto Comprensivo di Roccalumera, costituito dalla scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado, nell'ottica della trasparenza prevista dalla normativa e condivisa dagli operatori scolastici, si impegna a garantire agli alunni e alla comunità in senso lato quelli che sono i servizi inerenti alla sua specificità:*
Essa è costituita dai seguenti punti:

- *Principi fondamentali, pag. 02*
- *Norme generali area didattica, pag 05; servizi amministrativi, pag. 05; condizioni ambientali della Scuola, pag. 05; procedure dei reclami e valutazione del servizio, pag. 06; attuazione, pag. 06; funzionamento degli organi collegiali, pag.* ***Errore. Il segnalibro non è definito.***

.

Il vigente documento viene integrato dal Regolamento d'Istituto che contiene la parte relativa ai diritti e doveri dell'allievo, secondo quanto previsto dallo statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 24 Giugno 1998, n. 249 e successive modifiche, DPR n. 235/2007) e del personale scolastico.

In particolare, la Carta persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'offerta formativa e il miglioramento del rapporto tra l'utente principale (lo studente e la sua famiglia), tutte le parti interessate e l'istituzione scolastica.
Gli obiettivi che l'Istituto si propone sono contenuti nel ***Piano*** *dell'****Offerta Formativa.***

Premessa

La scuola considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana.
La seguente CARTA DEI SERVIZI fa, inoltre, propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1 Uguaglianza e Imparzialità

1. 1 La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

a. criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che tengano conto della equiterogeneità, delle esigenze economiche e organizzative degli alunni e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnie diverse;

b. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni, in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica;

c. provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con la fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Istituto, agli studenti in condizioni socio-economiche disagiate;

d. stipula di convenzioni con la ASL e gli ENTI LOCALI, allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico sanitaria ad alunni con handicap visivo, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale;

e. provvedimenti atti a far sì che vengano eliminate le barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

1.2 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono senza influenze e condizionamenti personali, all'insegna dell'obiettività, dell'equità e della pari opportunità; assumono comportamenti favorevoli alla comunicazione aperta e alla reciprocità d'intenti nel rispetto della persona e dei suoi valori.

2 Regolarità del Servizio

2.1 La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con indicazioni relative a:

- inizio e termine delle lezioni
- festività
- scrutini ed esami
- incontri scuola – famiglia
- scelte organizzative relative all'assistenza, alla vigilanza degli alunni;

2.2 In relazione alla sorveglianza e alla vigilanza degli alunni il personale della scuola si impegna ad assicurare i seguenti adempimenti:

- puntualità nel servizio;
- sorveglianza durante l'attività didattica (all'interno e all'esterno durante le uscite, visite,…) e la ricreazione;
- assistenza durante l'uscita degli alunni dalla scuola.

2.3 La scuola rende pubblico l'orario delle lezioni; in caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali, attività educative quali cineforum, conferenze, visite guidate, biblioteca, uscite sul territorio, viaggi d'istruzione o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati. I genitori sono tenuti a darne riscontro sottoscritto per presa visione.

2.4 la scuola si impegna a garantire mezzi organizzativi (locali da adibire a sala riunioni, amplificazioni, etc.) e le proposte operative (assemblee di corso, di sezione, di intersezione, di classe, etc.) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione.

3 Accoglienza e Integrazione

3.1 L'Istituto Comprensivo, nelle prime classi di ciascun ordine di Scuola:

a. favorisce l'accoglienza attraverso un clima di socializzazione, serenità, rassicurazione, competenza, cortesia, empatia degli operatori, affidabilità;

b. cura con particolare attenzione l'integrazione degli alunni in vario modo svantaggiati, diversamente abili, stranieri.

c. attua vari progetti che hanno come obiettivo prioritario il rispetto dei diritti, delle attitudini, delle esperienze, delle culture e delle diversità di ciascun alunno.

d. promuove, attraverso una Commissione di raccordo formata da insegnanti dei tre ordini di scuola, iniziative di conoscenza/accoglienza nei confronti degli alunni delle classi ponte (infanzia/I classe sc. primaria; V classe sc. primaria/I classe sc. secondaria di I grado).

3.2 L'Istituto garantisce:

a. l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento d'Istituto, Piano dell'Offerta Formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti, - anche attraverso la collaborazione degli alunni delle altre classi;

b. la pubblicazione sul sito dell'istituzione scolastica del **Piano dell'Offerta Formativa, del**la **Carta dei Servizi** e del **Regolamento interno**;

3.3 L'Istituto stipula, all'atto dell'iscrizione, con la famiglia dell'alunno il "Patto educativo di corresponsabilità" (*DPR n. 235/2007),* al fine di definire in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra l'Istituzione scolastica e la famiglia.

3.4 La scuola favorisce:

a. iniziative di aggiornamento obbligatorio degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;

b. soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire opportunità formative agli studenti stranieri.

4 Diritto di Scelta, Obbligo Scolastico e Frequenza

4.1 I genitori esercitano la libertà di scelta sia per quanto riguarda il tipo di organizzazione del tempo-scuola sia per la scelta del comune nell'ambito del distretto; tale diritto di scelta viene rispettato all'atto delle iscrizioni.

4.2 Nella scuola dell'infanzia, in caso di eccedenza di domande di iscrizione (rispetto al numero massimo di alunni da poter accogliere), si compilano liste di attesa in base ai criteri definiti annualmente dal Consiglio d'Istituto.

4.3 L'Istituto si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica.

4.4 L'Istituto garantisce la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (ASL, associazioni di volontariato, équipe socio-psico-pedagogiche), tendenti a far conoscere la propria Offerta Formativa presso quelle famiglie i cui figli non frequentano regolarmente.

4.5 L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie, nei primi mesi di attività, tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e conseguenti strategie didattiche mirate, a cura dei Consigli di Classe, Interclasse e Intersezione.

4.6 L'Istituto appura, mensilmente, per ciascun alunno, nei Consigli di Classe ed Interclasse, la regolarità della frequenza ai fini della validità dell'anno scolastico (art. 11 del decreto legislativo n. 59/2004) e garantisce forme di comunicazione tempestive alle famiglie e conseguenti strategie didattiche mirate.

5 Partecipazione, Efficienza e 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.

5.1 L'Istituto si propone come centro di promozione culturale, sociale e civile, coinvolgendo attivamente in questa funzione gli Enti Locali e le Associazioni del territorio nella realizzazione di attività scolastiche ed extrascolastiche.

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

5.2 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutti i componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

5.3 L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica.

Verranno, pertanto, garantiti, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione:

5.3.1. una bacheca generale d'Istituto, ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia del Regolamento d'Istituto, della Carta dei servizi, del POF; l'organigramma dell'Istituto.

5.3.2. una bacheca del personale

6 Libertà d'Insegnamento e Aggiornamento del Personale

6.1 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

6.2 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione ed un diritto-dovere per il docente.

PARTE PRIMA

7 Area Didattica

7.1 **Il Collegio dei Docenti**, quale responsabile della qualità delle attività educative, utilizzando i poteri di autoorganizzazione, si articola in Dipartimenti e in Commissioni di lavoro.

La partecipazione alle riunioni del Dipartimento e/o delle Commissioni è obbligatoria e rientra nell'orario di servizio.

7.2 **Funzioni e Responsabilità dei Dipartimenti, delle Commissioni, dei Collaboratori e dei Docenti Funzione Strumentale al Piano dell'Offerta Formativa:**

a. Contribuire all'elaborazione del Piano dell'Offerta Formativa;
b. Elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
c. Curare la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale;
d. Proporre al Collegio progetti di sperimentazione metodologica-didattica e di ordinamento (artt. 277 e 278 del T. U.);
e. Decidere criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'intero Istituto.
f. Elaborare test di valutazione del graduale apprendimento degli alunni da somministrare per classi parallele e tendenti ad accertare il livello delle conoscenze e delle capacità maturate;
g. Garantire con specifiche iniziative la continuità educativa;
h. Assicurare, in collaborazione con le agenzie educative presenti nel territorio, un servizio educativo qualitativamente valido;

7.4 **Funzioni e Responsabilità del Coordinatore di Dipartimento o di Commissione:**

a. Proporre la convocazione e l'O. del G., e, su delega del Dirigente Scolastico, presiedere le riunioni;
b. Scegliere il segretario verbalizzatore;
c. Relazionare sull'esito dei lavori del Dipartimento o della Commissione al Dirigente Scolastico;

7.5 **Piano dell'Offerta Formativa**

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale dell'Istituto e ne costituisce l'identità.

La revisione avviene periodicamente attraverso la stessa procedura di adozione.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola, offrendo con immediatezza uno strumento di lettura delle attività educativo-didattiche.

Esso è rivolto ai genitori, docenti, non docenti, alunni, pubbliche autorità, cittadini.

Viene pubblicato attraverso il sito Internet dell'Istituto.

7.6 **Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento d'istituto comprende, invece:

a. Regolamento dell'organizzazione scolastica
b. Regolamento area alunni
c. Regolamento personale
d. Regolamento rapporti scuola-famiglia
e. Regolamento Scuola - Enti Locali.

Il Regolamento d'Istituto è integrato dal documento sulla sicurezza.

PARTE SECONDA

8 Servizi amministrativi

Il personale amministrativo assolve alle funzioni amministrative, contabili e gestionali. Egli garantisce:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo.

8.1 Modalità per il rilascio/consegna di certificati

a. Le certificazioni consentite dalla norma verranno rilasciate, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso a cui il certificato è destinato.
b. Il rilascio delle certificazioni è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico secondo l'orario di ricevimento indicato.
c. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai Docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.2 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento.

8.3 L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

8.4 Per l'informazione l'Istituto assicura spazi ben visibili al fine di portare a conoscenza dell'Utenza:

- la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei Docenti; orario, funzioni e dislocazione del Personale Amministrativo e ausiliario)
- l'organigramma degli uffici (Presidenza, collaboratori e servizi)
- l'organigramma degli organi collegiali
- l'organico del Personale Docente ed A.T.A.
- gli albi d'Istituto e bacheche (sono inoltre, resi disponibili spazi per bacheca sindacale)

8.5 Presso l'ingresso e ad ogni piano, sono ben riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire, con cortesia, le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

8.6 Tutti gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero anno scolastico.;

PARTE TERZA

9 Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto garantisce le seguenti condizioni di sicurezza, igiene, accoglienza:

9.1 La sicurezza degli alunni all'interno dei vari plessi scolastici con adeguate forme di vigilanza;

9.2 L'igiene dei servizi, con intervento ripetuto, da parte del personale ausiliario, durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera;

9.3 L'affissione alla porta di ogni aula/ laboratorio/palestra della planimetria, della classe/sezione ospitata e l'elenco degli arredi e/o dotazioni presenti all'interno;

9.4 La disposizione, per ogni plesso, di un piano di prevenzione dei rischi, al quale tutto il personale e gli alunni sono tenuti ad attenersi scrupolosamente.

9.5 La disposizione di un Piano di evacuazione, aggiornato annualmente, con la predisposizione di prove generali di evacuazione dagli edifici scolastici.

9.6 La sensibilizzazione degli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

PARTE QUARTA

10 Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

10.1 L'Istituto garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

a. i reclami possono essere orali, via fax, scritti, anche quelli orali e telefonici, debbono però in secondo momento essere sottoscritti. Quelli anonimi non verranno presi in considerazione;

b. tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;

10.2 Organo di Garanzia

Contro le sanzioni disciplinari previste dal DPR 249/98 e 235/2007 (*Statuto degli studenti*) e riportate dal Regolamento di Istituto, è ammesso ricorso da parte dei genitori o di chi vi abbia interesse, entro 15 giorni dalla loro irrogazione, all'apposito Organo di garanzia (Regolamento d'Istituto) interno alla scuola che decide nel termine di 10 giorni.

a. All'Organo di Garanzia può rivolgersi ogni genitore per eventuali conflitti che sorgano all'interno dell'istituto in merito all'applicazione del Regolamento d'Istituto.

b. L'Organo di garanzia interno è presieduto dal Dirigente Scolastico che ne è membro di diritto.

c. L'Organo di garanzia si rinnova annualmente ed è composto da:

- n. 1 docente designato dal Consiglio d'istituto;
- n. 2 rappresentanti eletti dai genitori della scuola secondaria di primo grado.

10.3 Valutazione del Servizio:

- l'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, attraverso il monitoraggio che sarà attuato come indicato nel POF.
- **Il Collegio dei Docenti** alla fine di ciascun anno scolastico procederà alla verifica del grado di soddisfacimento degli obiettivi programmati .

PARTE QUINTA

10 Attuazione

11. 1 La presente **Carta dei Servizi**, prima dell'approvazione del Consiglio d'Istituto, verrà sottoposta all'approvazione del Collegio dei Docenti.

11.2 Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente **Carta dei Servizi** sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificate contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

PARTE SESTA

12 Funzionamento Degli Organi Collegiali

Il funzionamento degli organi collegiali avverrà nel rispetto delle successive norme e procedure:

A. la convocazione, da effettuarsi con comunicazione diretta ai singoli componenti e da affiggere all'albo generale dell'Istituto, deve essere disposta con un preavviso di almeno 5 giorni e deve contenere l'O. D. G.

B. di ogni seduta deve essere redatto processo verbale, firmato dal Presidente e dal Segretario.

12.1. Il Consiglio di classe o interclasse o intersezione è convocato dal Capo d'Istituto su propria iniziativa o su richiesta scritta e motivata da 1/3 dei suoi membri, escluso dal computo il suo Presidente.

12.2. Il Collegio dei Docenti è convocato per gli adempimenti di cui all'art. 7 del T. U. 297/94 e per quanto previsto dalla presente **Carta dei Servizi**, con avviso predisposto, affisso all'albo e fatto sottoscrivere da tutti i Docenti per presa visione, di norma almeno 5 giorni prima della seduta.

12.3. Il Consiglio d'Istituto è convocato dal Presidente su richiesta del Presidente della Giunta esecutiva o almeno di un terzo dei componenti del Consiglio stesso.

12.4. Il Consiglio d'Istituto, nella sua prima seduta è presieduto dal Capo d'Istituto, fino alla elezione, tra i rappresentanti dei genitori membri del Consiglio, del proprio Presidente.

A. l'elezione ha luogo a scrutinio segreto;

B. sono candidati tutti i genitori membri del Consiglio

C. viene eletto il genitore che abbia ottenuto la maggioranza assoluta dei voti, rapportata al numero dei componenti del Consiglio;

D. qualora non si raggiunga tale maggioranza nella prima votazione, il Presidente verrà eletto a maggioranza relativa dei votanti, sempre che abbiano partecipato alla votazione il 50% + 1 dei componenti in carica;

E. a parità di voti, è eletto il più anziano per età;

F. il Consiglio può eleggere anche un Vicepresidente, con le modalità ritenute più opportune.

12.5.1. Non si può deliberare su questioni che non siano state poste all'O.D.G.; per casi di comprovata urgenza e necessità su richiesta e previa approvazione della maggioranza, il Presidente ammette la discussione dopo l'esaurimento degli argomenti previsti all'O.D.G..

12.5.2. L'ordine della trattazione può essere invertito su richiesta di uno o più componenti e dietro approvazione della maggioranza.

12.5.3. Le sedute e gli atti del Consiglio sono pubblici.

12.5.4. Possono partecipare alle sedute del Consiglio, con funzione consultiva, su temi specifici, persone appositamente invitate per fornire pareri tecnicamente qualificati.

12.6. Il Capo d'Istituto convoca il Consiglio di Classe o l'Organo di Garanzia interno, rispettivamente per adottare o approvare eventuali provvedimenti disciplinari a carico degli alunni, ogni qualvolta ne ravvisi la necessità, a norma del Regolamento degli Studenti.

12.7. Il Capo d'Istituto convoca il Comitato per la Valutazione del servizio degli insegnanti:

a. alla conclusione dell'anno di formazione e del periodo di prova dei docenti neoimmessi in ruolo;

b. su richiesta dei docenti interessati.