I.C. Pestalozzi - Catania
- Carta dei servizi -

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "Pestalozzi" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

1 - *Uguaglianza*

- Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- Il diritto dei bambini all'eguaglianza viene assicurato attraverso un'attenzione particolare alle problematiche di disagio socio-economico-culturale e a quelle derivanti da situazioni di handicap. L'educazione religiosa sarà attuata senza imposizione alcuna e nel rispetto delle esigenze dei singoli.

2 - *Imparzialità e regolarità*

- Il servizio offerto avrà le caratteristiche di imparzialità e regolarità.
- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 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, anche in situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 - *Accoglienza e integrazione*

- La scuola garantisce adeguata accoglienza e integrazione.
  Sono previste delle prove d'ingresso per i bambini che passano dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria e da quest'ultima alla scuola secondaria di 1° grado; criteri per la formazione delle prime classi che salvaguardino i gruppi di sezione o classe; programmazioni adattate agli alunni in situazioni particolari (stranieri, degenti).
  Secondo un apposito calendario i genitori saranno invitati a partecipare ad incontri in cui verrà illustrato il POF, prevedendo anche una visita dei locali scolastici e delle attrezzature di cui la scuola è fornita.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e gli interessi dello studente.
- Agli operatori devono essere assicurate le condizioni per poter rispettare i diritti e gli interessi dei bambini. Ciò comporta l'adeguamento del numero degli alunni per classe, degli spazi e dei materiali.

4 - *Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza*

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzione 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 va, comunque, considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc…).
- L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.
- La scuola attua un progetto per la dispersione scolastica che prevede:
  - utilizzo di docenti distaccati
  - attività di laboratorio
  - attività sportive

Inoltre, aderisce all'Osservatorio d'Area e ad altre iniziative, aventi la medesima finalità, promosse dalla Pubblica Amministrazione.

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. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- La partecipazione dei genitori alla vita della scuola viene stimolata e realizzata con incontri periodici aventi come contenuti aspetti didattici ed altri riguardanti l'educazione ambientale e l'educazione alla salute, l'organizzazione e lo sviluppo della comunità.
- Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra-scolastiche che realizzino 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.
  La scuola, centro di promozione culturale, sociale e civile, dà la disponibilità anche in orario extrascolastico della palestra, del campo sportivo e delle altre strutture fruibili dalla comunità.
- La scuola, al fine di garantire la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa, adibisce un'apposita bacheca per l'affissione di avvisi, scadenze, documenti. Laddove necessario, saranno distribuite note informative specifiche per l'utenza interessata. Saranno, inoltre, promosse forme di editoria scolastica.
- Tutte le attività scolastiche si informano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.
  L'attività scolastica ed, in particolare, l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione di servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6 - *Libertà di 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, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
- L'aggiornamento, che costituisce un impegno per tutto il personale, è garantito ed organizzato dalla scuola in collaborazione con istituzioni ed enti culturali che dovrebbero assicurare interventi organici e regolari.

PARTE I

7 - *Area didattica*

- La scuola, 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 educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola avvalendosi della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civili, ritiene opportuno considerare l'educazione alla convivenza democratica obiettivo trasversale comune a tutte le attività e le iniziative didattiche.
- La scuola 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 scuola opera una commissione del Collegio dei Docenti che stabilisce le modalità di attuazione della continuità educativa da realizzare tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione secondo le norme stabilite dalle CC.MM n. 1 del 1988 e n. 339 del 1992.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola 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.

- Sono previsti incontri con le famiglie in sede di Consiglio di classe/interclasse/intersezione e assemblee di classe/sezione per la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, nonché per concordare le soluzioni più idonee al fine di evitare il sovraccarico di materiale didattico da trasportare.
- L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe/interclasse, e in modo da rispettare i razionali tempi di studio degli alunni, dando loro la possibilità di dedicarsi alle altre attività extrascolastiche. Gli alunni hanno il dovere di svolgere i compiti assegnati per casa quali esercitazioni delle abilità apprese a scuola.
- Nel rapporto con gli allievi, in modo particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento.
- Tutti gli alunni hanno il diritto ad essere rispettati come persona dagli altri bambini e dagli adulti che si occupano di loro. Essi hanno il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri che sono diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il loro valore di persona. Gli alunni, altresì, hanno il dovere di rispettare tutti gli adulti, docenti, operatori scolastici, genitori, che si occupano della loro educazione. Ciò comporta, da parte delle famiglie interessate, la conoscenza, la corresponsabilità e la condivisione delle linee educative da perseguire.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. *Piano Offerta Formativa*

Il Piano dell'Offerta Formativa, contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.
Integrato dal regolamento d'istituto, 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 d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di formazione integrata.
Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

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

Nel regolamento, inoltre, sono definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione dei consigli di classe, interclasse, intersezione e del consiglio d'istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Il POF viene redatto prima dell'inizio delle lezioni e divulgato, entro il 30 settembre, mediante affissione all'albo dei plessi scolastici e, in seguito, viene riprodotto in un numero di copie adeguate alla sua pubblicizzazione; una copia viene depositata presso l'ufficio di segreteria.

B. *Programmazione Educativa e Didattica*

Programmazione Educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati dai programmi.
Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, interclasse e intersezione individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
Sulla base dei criteri espressi dal Collegio dei Docenti, elabora le attività riguardanti la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Programmazione Didattica

Elaborata dai docenti e approvata dal consiglio di classe, interclasse e intersezione, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi.

Contratto Formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola.
Esso si stabilisce tra il docente, il team modulare e l'allievo, ma coinvolge per intero i vari consigli e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.
Sulla base del contratto formativo:

- l'alunno deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del curricolo, il percorso per raggiungerli, le fasi del curricolo;
- il docente deve esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.

PARTE II

8 - *Servizi Amministrativi*

- La scuola individua, fissandone ed indicandone gli standard e garantendone altresì l'osservazione ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
  - celerità delle procedure;
  - trasparenza,
  - informatizzazione dei servizi di segreteria;
  - tempi di attesa agli sportelli;
  - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

- Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

- PRIVACY: l'istituzione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa sulla privacy. Tutti gli operatori della scuola, per le rispettive competenze, sono in tal senso impegnati.
- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" in giorni prestabiliti. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di quindici minuti dalla consegna di ogni singola domanda.
- Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, mentre per quelli con votazione o per il rilascio di nulla osta entro cinque giorni lavorativi. Si fanno salvo i casi particolarmente problematici, per i quali si darà, comunque, riscontro informativo in ordine alle eventuali difficoltà nei termini previsti, indicando all'utenza un'ulteriore scadenza per il rilascio che, in ogni caso, dovrà essere effettuato nei successivi quindici giorni.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal quinto giorno successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal capo d'istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.
- Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.
  Il consiglio d' istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
  L'ufficio di direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

- La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno le modalità di risposta che comprendono il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di dare le informazioni richieste.
- Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:
  sono adibite all'informazione bacheche nelle quali sono esposti:
  - la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
  - l'organigramma degli uffici;
  - l'organigramma degli organi collegiali;
  - l'organico del personale docente e ATA.

  Sono, inoltre, rese disponibili appositi spazi per una bacheca sindacale, degli studenti e 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 lavoro.
- Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

9 - *Condizioni ambientali della scuola*

- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.
  Fermo restando le competenze dell'ente locale, le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e gli operatori. Anche il personale ausiliario 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).
- La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne da informazione all'utenza:
  - numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedre, banchi, lavagne, armadietti, ecc…) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
  - numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni, (macchine ed attrezzature, posti alunno, ecc…), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori;
  - numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazione e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari e per attività extracurriculari delle palestre;
  - numero, dimensione, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazioni delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezioni, ecc…) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari ed extracurriculari delle sale delle riunioni;
  - numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc…);
  - numero, dimensione, 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 delle barriere architettoniche;
  - esistenza di ascensori e montacarichi;
  - esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc…);
  - piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.
- I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte dell'Istituto Comprensivo.

PARTE IV

10 - *Procedura dei reclami e valutazione del servizio*

- 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 risponde ai reclami e si attiva per rimuovere le cause che li hanno provocati.
Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il capo d'istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.
La stessa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

- Valutazione del servizio

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 e amministrativi del servizio. Devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.
Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e dagli enti locali.
La scuola attiva meccanismi di controllo interno atti a garantire gli standard di qualità prefissati. In tal senso saranno effettuate, periodicamente, rilevazioni dei giudizi dell'utenza con questionari o altre procedure similari, assemblee di classe, di plesso, di istituto per valutare gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio scolastico al fine di individuare una chiara graduazione delle valutazioni e la possibilità di raccogliere proposte.
Alla fine di ogni 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

- Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.
- Nella stesura della presente "Carta dei servizi" si è tenuto conto dei criteri di attuazione emanati dal Ministero della Pubblica Istruzione con direttiva n. 255 del 21/07/1995.