



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO-FESR



MIUR

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia
scuolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV



ISTITUTO COMPRENSIVO "Sandro Pertini"

VIA ALDO MORO, 4 – 56033 CAPANNOLI (Pi)

Tel. 0587/609012 – Codice IPA: istsc_piic82800b

e-mail piic82800b@istruzione.it pec: piic82800b@pec.istruzione.it

www.istitutocapannoli.it

I. C. "Sandro Pertini" Capannoli (Pi)
Prot. 0008892 del 29/12/2018
(Uscita)

CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO

Redatta ai sensi del D.P.C.M. 7 giugno 1995

Principi fondamentali

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Sandro Pertini", con sede a Capannoli, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

1.1. 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.

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

1. Iniziative didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni stranieri.
3. Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
4. Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate e l'integrazione degli alunni con diverse abilità.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2. 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 situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni sindacali in materia.

3. Accoglienza e inclusione

3.1. La scuola si impegna, con adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori interni a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni. L'inserimento e l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo al momento dell'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni problematiche anche in accordo con Enti locali ed Enti pubblici interessati.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

4.2. L'assolvimento dell'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.

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, 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.

5.2. L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extra scolastiche 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.

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

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

5.5. Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di formazione e aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto della 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.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA

7. Area didattica

7.1 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità

istituzionali.

7.2 Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale. Le iniziative riguardano:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

7.3 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 alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4 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, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.5 I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

7.6 Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano strategie adeguate per potenziare la motivazione nel rispetto dei ritmi della persona e dell'apprendimento.

PARTE SECONDA

8. Servizi amministrativi

8.1 L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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

Standard specifici delle procedure

8.3 Il supporto alle famiglie, per le iscrizioni è effettuato nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle famiglie che ne fanno richiesta.

8.5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.8 Gli uffici di Segreteria

- compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del Territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

8.9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 Sul sito web dell'istituto, www.istitutocapannoli.it/ vengono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- funzionigramma;
- organigramma;
- albo on line;
- Regolamenti d'Istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca dei docenti
- bacheca dei genitori.

8.11. All'ingresso e negli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE TERZA

9. Condizioni ambientali della Scuola

9.1. L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro.

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

Il personale ausiliario si adopera per garantire un'ottima accoglienza e 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.

9.2 I fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali, sono contenuti nel Documento di Valutazione Rischi (DVR), agli Atti dell'Istituto.

9.3 Il piano di evacuazione dell'edificio è disponibile in ogni plesso scolastico.

PARTE QUARTA

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 Procedura dei reclami

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

I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

La Dirigente Scolastica, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente Scolastica, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente la Dirigente Scolastica formula per il Consiglio d'istituto una relazione analitica delle azioni e dei progetti attuati in Istituto

10.2. Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è in progetto l'effettuazione di una rilevazione, sempre più strutturata, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, agli alunni e al personale.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti locali.

PARTE QUINTA

11. Attuazione

11.1 Le indicazioni contenute nella presenta Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2 Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali