



Istituto Comprensivo Statale "Dante Alighieri"

Via San Francesco d'Assisi n. 152 - 87055 San Giovanni in Fiore (CS)

TEL.: 0984991203 - C.F.: 80004760783 - C.M.: CSIC8AX00G

E-Mail csic8ax00g@istruzione.it - csic8ax00g@pec.istruzione.it - Sito: www.icdantesgf.edu.it

CARTA DEI SERVIZI

(Decreto Presidente Consiglio Ministri 21 dicembre 1995)

PREMESSA

La **Carta dei servizi** è

- l'insieme degli impegni che la scuola assume nei confronti dell'utenza;
- la guida per informarsi sui servizi erogati, sulle finalità dei percorsi formativi e le strategie adottate;
- uno strumento per avviare la verifica sulla qualità della scuola ed attivare strategie per migliorarla;
- un documento flessibile, capace cioè di adattarsi alle nuove esigenze o a regole di trasparenza –pubblicità – partecipazione - efficienza ed efficacia nella tutela del cittadino che fruisce del servizio e nell'impegno dell'amministrazione La **Carta dei servizi** si basa sui principi di:

UGUAGLIANZA: non ci può essere nella scuola nessuna discriminazione dovuta a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psichiche o economiche.

IMPARZIALITÀ e **REGOLARITÀ:** impegno da parte degli operatori scolastici ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la continuità e regolarità delle attività educative, il rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali.

ACCOGLIENZA ed **INTEGRAZIONE:** la scuola si impegna ad accogliere tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso, promuovendone l'integrazione nell'ambiente scolastico.

SOLIDARIETÀ: riferimenti educativi basilari sono la continua ricerca della collaborazione, che si realizza attraverso la responsabilità individuale, la condivisione, la soluzione pacifica di ogni forma di conflittualità interna e con l'esterno, il rapporto con il territorio, ecc..

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO e FREQUENZA: l'obbligo scolastico implica non solo la regolarità della frequenza, ma anche la prevenzione dell'insuccesso scolastico; a tal fine la Scuola ha elaborato un P.T.O.F. caratterizzato da flessibilità e diversificazione. La flessibilità è intesa come capacità di rispondere alle esigenze di formazione attraverso una diversa articolazione dei gruppi di apprendimento. La diversificazione – sia dei tempi scuola che delle attività - avviene per rispondere alle diverse esigenze dell'utenza e per promuovere condizioni per la piena espressione delle potenzialità individuali.

PARTECIPAZIONE - EFFICIENZA - TRASPARENZA: la scuola si costruisce con il consenso di tutti, per cui si impegna a realizzare tutte quelle attività che favoriscono la partecipazione alla gestione nell'ambito degli Organi Collegiali e a valorizzare la funzione dell'Istituzione Scolastica quale centro di promozione culturale, sociale e civile. La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo ed alle sue competenze. Si garantisce, a tal fine, la massima semplificazione delle procedure, un'informazione completa, improntata al principio della massima trasparenza, un'apertura alla collaborazione con l'utenza, attraverso forme e modalità di partecipazione dei genitori previste dalla normativa vigente e dal Regolamento d'Istituto e a rapporti con le istituzioni ed organizzazioni presenti sul territorio, interessate all'educazione.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO e DI AGGIORNAMENTO: la libertà di insegnamento dei docenti, riconosciuta dalla Costituzione Italiana, è però vincolata dalle scelte collegiali espresse nel P.T.O.F., che contiene finalità, scelte educative ed organizzative dell'Istituto, costituendo pertanto un impegno per l'intera Comunità Scolastica, come d'altronde previsto dai Contratti Nazionali Collettivi del personale scolastico docente e non docente. L'aggiornamento e la formazione sono un diritto - dovere per tutto il personale e costituiscono uno strumento fondamentale di ampliamento ed approfondimento delle competenze professionali di ognuno. La scuola aderisce ad iniziative esterne ed organizza in proprio, o consorziandosi in rete con altre scuole, attività di formazione per il personale.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La **Carta dei servizi** comporta una valutazione del servizio fornito all'utenza, al fine di individuarne punti deboli e punti forti e procedere con interventi migliorativi.

In fase di valutazione del servizio, oltre alle riflessioni condotte a livello degli Organi Collegiali ed ai risultati emersi dal RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE (RAV), si utilizzeranno:

- le relazioni finali dei docenti e dei consigli di classe, incentrate sulla qualità, efficienza ed efficacia degli interventi didattici;
- le riflessioni ed osservazioni emerse durante i consigli di classe, i collegi dei docenti e i Consigli d'Istituto in merito all'organizzazione interna, alla qualità della comunicazione interna ed esterna, all'efficienza nell'uso delle risorse;

- Forme di indagine – garantendo, se del caso, l’anonimato - (attraverso questionari, incontri, ecc.) presso i docenti, i genitori e gli alunni, per raccogliere impressioni e valutazioni sul servizio erogato e sulla qualità dei rapporti con le famiglie ed il territorio. Tale compito verrà svolto dalla Funzione Strumentale preposta a questo. I risultati emersi saranno resi noti e sottoposti a discussione degli Organi Collegiali e delle assemblee dei genitori.

L’AMBIENTE SCOLASTICO

Gli edifici scolastici devono rispondere ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa.

Il personale addetto garantisce condizioni di igiene e sicurezza, atte a rendere più confortevole la frequenza della scuola.

I Collaboratori Scolastici collaborano con i docenti ad accogliere gli allievi, ponendo attenzione particolare nei confronti dei ragazzi diversamente abili.

Adotteranno i seguenti criteri di priorità:

- ☞ Attenta sorveglianza degli allievi durante gli intervalli, nei cambi d’ora, all’ingresso ed all’uscita;
- ☞ Vigilanza al portone di ingresso e nei cortili;
- ☞ Assistenza nelle classi nel caso di assenza momentanea e motivata del docente.

PROCEDURA PER RECLAMI

Gli utenti insoddisfatti del servizio possono presentare reclamo in forma orale o scritta direttamente ai docenti, se di loro pertinenza, al Dirigente Scolastico e, per situazioni riguardanti il personale ATA, al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

I reclami scritti devono riportare i dati identificativi della persona che esprime la rimostranza e l’oggetto della stessa. Non si accetteranno reclami presentati in forma anonima. Il destinatario del reclamo, qualora l’oggetto del reclamo sia di propria competenza, risponderà in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi nel contempo a rimuovere le cause che lo hanno provocato; se l’argomento non è di sua competenza, fornirà le indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico presenta al Consiglio d’Istituto una relazione scritta relativa al numero e caratteristiche dei reclami presentati e dei provvedimenti adottati, fatta salva la privacy delle persone coinvolte, al fine di monitorare difficoltà e problemi presentati dall’utenza.

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Il rapporto scuola-famiglia è molto importante; numerose sono le occasioni in cui si chiede ai genitori di partecipare alla vita scolastica.

La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al proprio ruolo ed alle proprie competenze.

La famiglia è il primo ed essenziale cardine educativo; scuola e famiglia devono avere come obiettivo la crescita culturale di ogni allievo, trovando momenti di confronto in cui sviluppare strategie di intervento comuni e non conflittuali.

I genitori possono partecipare attivamente alla vita della scuola attraverso i:

Rappresentanti di classe / intersezione

Ogni anno nelle varie classi / sezioni vengono eletti i rappresentanti che si riuniscono con i docenti a scadenza pressoché mensile.

Membri del consiglio d'istituto

Tale organismo, eletto di norma ogni tre anni, è composto da 8 genitori, oltre a docenti e personale ATA. È l'organo che promuove, coordina, regola le attività della scuola. **Membri di commissioni miste** genitori/insegnanti su tematiche specifiche (quali, ad es., G.I.O., progetti integrati, ecc.)

I genitori sono invitati a partecipare ai **consigli di classe / intersezione** secondo il calendario degli incontri, affisso all'albo, o comunicato con congruo anticipo in caso di variazioni.

In tali sedi vengono presentati la Programmazione annuale delle attività, i criteri di valutazione, il contratto educativo, le varie iniziative (visite, soggiorni, partecipazione a progetti, iniziative, manifestazioni varie, ecc.) ed affrontate eventuali problematiche di classe / sezione.

I colloqui individuali con i docenti presso la Scuola avvengono, tramite appuntamento, in qualsiasi momento dell'anno scolastico.

LE SCELTE EDUCATIVE DELLA SCUOLA

L'alunno/persona è posto al centro del processo educativo attraverso la valorizzazione del suo vissuto e delle conoscenze pregresse, rispettando la sua individualità e i suoi ritmi di apprendimento. La Scuola si impegna perciò a creare un clima favorevole alle relazioni interpersonali, all'ascolto, al dialogo, al confronto, essenziali per dare motivazioni all'apprendimento.

La Scuola si propone di educare i ragazzi ad assumere atteggiamenti positivi e a sviluppare in loro le competenze indispensabili a comprendere ed agire nella realtà contemporanea.