

ISTITUTO PARITARIO "I. NIEVO"

ROCCARAINOLA

Carta dei Servizi

Anni Scolastici 2016/2017

2017/2018

2018/2019

ALLEGATO n. 6

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi scolastici risponde all'esigenza di stabilire i principi fondamentali e le regole cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai propri utenti.

La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07\06\1995 pubblicato sulla G.U. n° 138 del 15\06\1995. Essa rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole, le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, le modalità e i tempi di erogazione, le procedure di controllo a disposizione dell'utente.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Essa si ispira agli articoli 3, 33, 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.

2. Imparzialità e regolarità del servizio

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

2.2. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, anche in presenza di conflitti sindacali, o di agitazioni studentesche, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. La scuola si impegna, attraverso tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà mediante:

- iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali;
- riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente;
- incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare le relazioni scuola-famiglia attraverso un rapporto collaborativo, atto a rimuovere eventuali ostacoli al progetto educativo – didattico;
- garanzia degli spazi, aule, bacheche per la comunicazione di notizie di comune interesse e al fine di favorire incontri tra genitori all'interno del progetto educativo della scuola.

3.2. Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, valutazione scolastica, età obbligo scolastico). Sarà data priorità agli studenti ripetenti che si vorranno iscrivere una seconda volta.

4.2. Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione del disagio e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

5. Partecipazione, efficienza, trasparenza e flessibilità

5.1. L'attuazione della "Carta" è responsabilità comune dell'istituzione scolastica e del suo personale, dei genitori e degli studenti ed è garantita da una gestione partecipata della scuola. A tal fine la scuola adotta per i propri organi collegiali - consiglio di istituto, consiglio di classe, collegio dei docenti - regolamenti e procedure di funzionamento improntate a principi di efficacia e trasparenza, così da favorire la partecipazione di tutte le componenti a tutte le decisioni rilevanti per la vita della scuola.

5.2. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

5.4. Come strumento di partecipazione la scuola chiede alle famiglie il versamento di un contributo volontario di entità prestabilita dal Consiglio di Istituto, a integrazione di eventuali fondi messi a disposizione delle amministrazioni pubbliche. L'importo di tale contributo viene iscritto nel Programma annuale e il suo utilizzo è rendicontato alle famiglie con specifica comunicazione, in sede di consuntivo. Previa deliberazione motivata del Consiglio d'Istituto, la scuola si riserva inoltre di chiedere agli interessati un concorso alle spese per l'attuazione di singoli progetti extracurricolari. La scuola può altresì disporre, sotto varie forme, di agevolazioni per alunni particolarmente bisognosi e favorire concrete manifestazioni di solidarietà nei casi particolarmente gravi.

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

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1. Il POF 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.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

PARTE I – AREA DIDATTICA

7. Didattica

7.1. 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola si avvale anche di esperti esterni per particolari attività e funzioni.

7.2. 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 allievi.

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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione e la pianificazione della didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5. Nel rapporto con gli allievi i docenti instaurano un clima relazionale ed educativo improntato ad atteggiamenti positivi, colloquiando in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione.

7.6. I genitori hanno il diritto/dovere di conferire periodicamente con i docenti per acquisire informazioni sull'andamento scolastico degli studenti e sui problemi che si manifestino nel corso dell'attività didattica. A tal fine la scuola impegna i docenti a orari di ricevimento di frequenza e durata adeguata al numero di classi e di studenti, assicurando almeno un ricevimento pomeridiano per ogni trimestre o quadrimestre.

8 Piano dell'offerta formativa

8.1. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa.

8.2. Il Piano dell'offerta formativa esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

8.3. Il Piano dell'offerta formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle rappresentanze dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio di istituto.

8.4. Il Piano dell'offerta formativa è reso pubblico e consegnato agli alunni e alle famiglie all'atto dell'iscrizione. Esso è inoltre pubblicato sul sito web della scuola.

9 Regolamento d'istituto

9.1. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Regolamento di istituto.

9.2. Il Regolamento d'istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione. Esso recepisce i contenuti dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, è conforme ai principi e alle norme del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è in piena armonia con il Piano dell'offerta formativa e contribuisce alla sua piena attuazione.

9.3. Il Regolamento d'istituto con il Regolamento di Disciplina è strumento di garanzia di diritti e doveri. Esso comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni, sanzioni e ricorso all'organo di garanzia;
- regolamentazione di frequenza, ritardi, uscite, assenze e giustificazioni;
- uso delle aule e degli spazi comuni;
- uso delle attrezzature;
- svolgimento di viaggi d'istruzione, visite guidate, uscite didattiche;
- funzionamento degli Organi collegiali;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe.

10 Progettazione/Programmazione didattica

10.1. La **Progettazione/Programmazione didattica**, elaborata dai Consigli di classe e dai singoli docenti coordinati per aree disciplinari, individua i percorsi formativi sulla base dei principi e delle scelte del POF e nel rispetto della libertà d'insegnamento.

10.2. La programmazione didattica è redatta e approvata entro la data di svolgimento del primo consiglio di classe con tutte le componenti, così da poter essere illustrata in quella circostanza ai rappresentanti di genitori e studenti.

10.3. La Programmazione educativa e didattica è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

10.4. I documenti di programmazione annuale dei Dipartimenti, i piani di lavoro individuali e le relazioni finali dei docenti sono conservati nei locali dell'Istituto.

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

11. Fattori di qualità

11.1. La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- completa informatizzazione dei servizi di segreteria.

12. Standard specifici delle procedure

12.1. La scuola si impegna ad adottare standard amministrativi improntati a trasparenza, flessibilità, efficienza e celerità.

12.2. Il rilascio di certificati e documenti è effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di regola entro il tempo massimo di due giorni lavorativi.

12.3. I certificati di servizio dei docenti sono rilasciati entro il termine massimo di tre giorni. Peraltro, gli utenti sono invitati a utilizzare, ove possibile, l'autocertificazione.

12.4. Il nullaosta al trasferimento in altro istituto viene rilasciato in non meno di tre giorni, per consentire un confronto con i docenti interessati ed eventuali approfondimenti.

12.5. I documenti di valutazione sono consegnati entro il termine di tre giorni dalla loro compilazione dal docente delegato.

12.6. Per favorire la trasparenza e la rapidità di comunicazione, la scuola si impegna a utilizzare gli strumenti telematici, oltre agli strumenti ordinari, quali comunicazioni in classe e/o al domicilio di studenti e rappresentanti e affissione nelle bacheche della scuola.

12.7. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta. In particolare, l'addetto al telefono comunica all'interlocutore il suo nome e la sua qualifica e o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

12.8. I genitori vengono contattati telefonicamente in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie tempestivamente di fatti o atti che riguardano i propri figli.

12.9. Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Lo studente maggiorenne esercita direttamente tale diritto, residuando tuttavia ai propri genitori il diritto di accesso laddove l'oggetto rivesta carattere economico.

L'ufficio di Segreteria è aperto al pubblico in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio (tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00 - il sabato solo di mattina – 9.00/13.00).

PARTE III - AMBIENTE

13. Condizioni ambientali della scuola

13.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera 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.

13.2. Il Gestore può concedere a terzi l'utilizzazione temporanea e precaria dei locali dell'istituto, a condizione che ciò sia compatibile con i fini istituzionali della scuola, sulla base di criteri stabiliti dal Consiglio di istituto.

PARTE IV – PRIVACY

14. Privacy e sicurezza dei dati personali

14.1. L'Istituto applica quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il Codice in materia di protezione di dati personali, e segnatamente gli artt. 34 ss., nonché l'allegato B del suddetto d.lgs., contenente il Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza.

PARTE V – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

15. Gestione dei reclami e delle non conformità

15.1. L'Istituto nell'ambito del proprio sistema di gestione ha definito le modalità e le responsabilità per la segnalazione e il trattamento dei reclami e delle non conformità. Si intende per non conforme, quel servizio o materiale che non corrisponde a uno o più requisiti.

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

15.3. Il Responsabile dell'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.

16. Gradimento del servizio.

16.1. Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative tutte le componenti scolastiche e gli utenti, a campione, vengono sollecitati alla compilazione di questionari di gradimento o di altre forme di rilevazione e/o confronto che costituiscono elementi utili per il miglioramento del processo formativo e del servizio amministrativo.