

ISTITUTO COMPRENSIVO DI CASTRONNO

CARTA DEI SERVIZI

**IN VIGORE
DALL'ANNO SCOLASTICO
2000/2001**

INDICE

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1) I SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI

2) I SERVIZI AMMINISTRATIVI

3) I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

4) LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

➤ **UGUAGLIANZA**

➤ **IMPARZIALITÀ**

➤ **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

➤ **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E
FREQUENZA**

➤ **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA , TRASPARENZA**

1) I SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI

IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

- I servizi educativi e didattici sono indicati da un apposito documento che si integra vicendevolmente con la presente "CARTA DEI SERVIZI", che è uno degli allegati al documento.
- Tale documento è il P.O.F. - Piano dell'Offerta Formativa e **in particolare al Piano Annuale delle Attività.**
- Il P.O.F.:
 - analizza (con aggiornamenti), la realtà socio-economica del territorio locale
 - descrive e applica la programmazione educativa, la programmazione didattica, i progetti ecc.
 - indica (con aggiornamenti) l'organizzazione complessiva della scuola
 - propone i rapporti con gli EE.LL., l'AS.L., gli altri Istituti scolastici. ecc.

LA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA ANNUALE

- La programmazione didattica annuale è un dossier (aggiornabile ogni anno scolastico) che scandisce i Tempi e gli obiettivi dell'attività scolastica, con riferimento ai "Programmi scolastici elementari nazionali" (1985).
- Essa è suddivisa secondo le normali discipline di insegnamento, le discipline eventualmente aggiunte o modificate autonomamente da questo Istituto scolastico, le attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- Al momento esistono una programmazione didattica annuale per la scuola elementare (per obiettivi) e una programmazione didattica annuale per la scuola media, che potranno divenire, poi, programmazioni di un unico curriculum integrato.
- Vengono redatti ogni anno specifici progetti di plesso condotti spesso in modo interdisciplinare per tutte le classi di ogni singola unità scolastica.

COLLABORAZIONE SCUOLA - FAMIGLIA

INFORMAZIONI SUL PERCORSO FORMATIVO DEGLI ALUNNI

- Assemblee di classe e colloqui bimestrali individuali Consiglio di Interclasse - Consiglio di classe
- Colloqui individuali su richiesta
- Colloqui con il Capo di Istituto (previo appuntamento telefonico)
- Colloqui con i referenti di plesso
- Colloqui con i docenti dello staff di direzione.

Il calendario degli incontri è definito dal Collegio dei Docenti a Settembre e comunicato ai genitori.

COINVOLGIMENTO GENITORI IN ATTIVITA' DI ORGANIZZAZIONE SCOLASTICA

Lavori delle eventuali commissioni del Consiglio di Istituto

Feste e/o manifestazioni culturali ed educative

Consulenza "tecnica" per specifiche competenze Professionali Aggiornamenti e verifiche del P.O.F.

2) I SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi della scuola partecipano e collaborano alle finalità della stessa e si ispirano pertanto agli stessi obiettivi e metodi.

Gli uffici dell'Istituto

Ufficio di DIRIGENZA SCOLASTICA

Responsabile: **Dirigente Scolastico**

Competenze:

- Responsabile e coordinatore delle attività della scuola a livello didattico e amministrativo.
- Rappresenta la scuola con gli enti esterni e nelle relazioni con il pubblico.

Ufficio di SEGRETERIA

Operatori:

Direttore dei Servizi generali Amministrativi

Competenze:

- Coordina le attività amministrative contabili.
- Definisce ed esegue gli atti amministrativi contabili di ragioneria economato e del personale.
- Coordina e organizza il servizio del personale ausiliario e dell'ufficio.

Assistenti Amministrativi

Competenze:

- Collabora con il responsabile amministrativo.
- Predisporre e redige gli atti amministrativi e contabili.
- Coadiuvare l'organizzazione complessiva delle scuole dell'Istituto.

Orario di funzionamento degli uffici

L'ufficio della Dirigenza Scolastica è operante in tutti i giorni feriali.

L'orario di servizio del personale dell'ufficio di segreteria è di 36 ore settimanali, di norma articolato su sei giorni (dal lunedì al sabato), dalle 8,00 alle 14,00.

Questo orario tuttavia ha una flessibilità che consente di essere modificato in funzione delle esigenze di apertura dell'ufficio e dei bisogni dell'utenza, anche in periodo pomeridiano, e con anticipi mattutini (vedi allegato dei turni di lavoro).

Il Consiglio di Istituto può indicare la necessità di garantire l'apertura dell'ufficio di segreteria possibilmente in coincidenza con gli orari dei plessi e della programmazione didattica; in concreto esso opera tutte le mattine dalle 8,00 alle 14,00 (sabato 13,00) e nei pomeriggi dal lunedì al venerdì (sabato escluso) dalle 14,00 alle 17,00.

Gli uffici della scuola sono aperti tutti i giorni feriali dell'anno solare, tranne alcuni sabati e prefestivi stabiliti dal Consiglio di Istituto in accordo col personale e segnalati in modo tempestivo ed efficace.

L'estensione dell'orario di apertura, quotidiano, settimanale e annuale degli uffici è resa possibile grazie al ricorso alle possibilità di turnazione e flessibilità dell'orario del personale, che viene stabilito in un'assemblea del personale ATA all'inizio di ogni anno scolastico e successivamente con definizione nella contrattazione RSU.

Eventuali variazioni (per nuove esigenze di servizio o altri motivi) vengono comunicate mediante appositi avvisi affissi all'Albo.

Rapporti degli uffici con il pubblico

Orari di ricevimento

Ufficio della Dirigenza Scolastica:

Il Dirigente riceve nei giorni di apertura dell'Ufficio, previo appuntamento e compatibilmente con i periodi di ferie e gli impegni lavorativi fuori sede.

In caso di reale urgenza, l'incontro con il Dirigente può essere immediato e anche senza appuntamento.

Ufficio di Segreteria:

L'ufficio è aperto al pubblico da lunedì a sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Oltre che nell'orario di ufficio (durante il quale è sempre possibile telefonare per informazioni o comunicazioni di pertinenza: **0332/892862**) si può comunicare con la scuola con la trasmissione di messaggi fax **0332/892914** o in e-mail **sabarres @ tin.it**

Il ricevimento in orari diversi viene concordato in presenza di specifiche richieste dell'utenza.

L'orario di ricevimento può essere potenziato in occasioni particolari. Di ciò sarà dato apposito AVVISO.

Rapporto degli uffici con il pubblico.

L'informazione

Ogni plesso scolastico, e gli uffici assicurano spazi ben visibili adibiti **all'informazione sugli orari e servizi offerti dal personale della scuola e sulle attività degli organi collegiali:**

Consiglio di Istituto, di Interclasse, di classe, Assemblee di classe, Collegio docenti (convocazioni, verbali, delibere).

Ogni plesso di scuola elementare e ogni edificio di scuola media è dotato di un albo, situato nell' atrio di ingresso, per le **informazioni:**

ai genitori: > organico, orari e funzioni del personale del plesso
> avvisi
> convocazioni e atti degli organi collegiali del plesso

al personale: > circolari
> comunicazioni sindacali

La gestione dell'albo di plesso e di sezione è affidata alla responsabilità dell'ufficio di Segreteria, con la collaborazione dell'insegnante referente di plesso e al personale ATA in sede che è in contatto con la Segreteria.

Presso la sede degli uffici della Segreteria o nell'atrio della S.M.S. "De Amicis", sede della Dirigenza Scolastica, **sono esposti gli Albi:**

- la tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti:
 - > orario dei docenti (può essere conservato agli atti)
 - > orario del personale A T A (può essere conservato agli atti)
- l'albo degli organi collegiali del Circolo:
 - > organigramma
 - > convocazioni
 - > delibere
- la bacheca sindacale
- la bacheca dei genitori
- l'albo di Istituto, con affissi:
 - > le graduatorie degli aspiranti a supplenze (docenti e ATA)
 - > i decreti di nomina del personale a tempo determinato
 - > l'elenco dei libri di testo adottati
 - > ogni circolare o atto che deve essere accessibile al pubblico
 - > il regolamento di Istituto
 - > il piano di evacuazione
 - > la carta dei servizi
 - > gli avvisi

Rapporto degli uffici con il pubblico

L'accesso agli atti amministrativi

L'accesso ai documenti e agli atti amministrativi è regolato dalla legge 241/90 e dal regolamento interno dell'Istituto relativo alla materia:

Soggetti: hanno diritto a chiedere l'accesso ad un atto amministrativo tutti i soggetti direttamente e giuridicamente interessati all'atto richiesto.

Modalità

Si può chiedere:

- la semplice visione di un atto
- il rilascio di una o più copie dietro il pagamento in marche da bollo del valore pari al costo delle fotocopie.

Con un'istanza formale su appositi moduli.

I tempi di soddisfacimento della richiesta saranno quelli strettamente necessari in relazione:

- all'accertamento della validità dell'accesso
- alle modalità della richiesta
- al tipo di atto per il quale si chiede l'accesso.

L'accesso alle attrezzature

Gli uffici della scuola sono dotati di apparecchiature funzionali all'espletamento dei propri compiti:

Telefono

Fax

Fotocopiatrice

Computer con e-mail e accesso ad Internet

Macchine per scrivere e da calcolo.

Tali attrezzature non possono essere utilizzate per esigenze private o slegate dai compiti dell'ufficio stesso, neppure, per il momento, con forme di pagamento o rimborso spese.

**3) I SERVIZI RELATIVI ALLA SICUREZZA
E ALL'AMBIENTE**

Servizi Ausiliari e Ambiente

L'ambiente scolastico deve essere:

- ACCOGLIENTE
- PULITO
- SICURO

Accoglienza e pulizia

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. A questo obiettivo DEVONO concorrere anche gli Uffici Tecnici, gli Ass. alla P.I., ai Servizi Sociali e ai LL.PP. delle Amministrazioni Comunali da cui dipendono gli edifici scolastici.

I collaboratori scolastici (bidelli) garantiscono la costante **igiene e pulizia** di tutti i locali e degli spazi, anche esterni, utilizzati per attività scolastiche; la loro **apertura e chiusura** e la **manutenzione ordinaria** nei limiti del profilo di appartenenza.

Il C.C.N.L. del comparto scuola stabilisce che compete ai collaboratori scolastici, oltre al compito di pulizia e manutenzione, anche quello di **accoglienza e sorveglianza** nei confronti degli alunni, all'interno della scuola stessa.

La verifica delle condizioni di igiene, funzionalità e adeguamento alle nonne delle mense scolastiche dei plessi e delle scuole materne è affidata, oltre che agli enti competenti per legge, a **commissioni mensa** di nomina comunale, o eventualmente a nomina del Consiglio di Istituto, composte anche da genitori degli alunni.

Sicurezza (a)

La garanzia della sicurezza all'interno degli edifici scolastici e ovunque nelle attività programmate dalla scuola è affidata dalla legge a diversi enti e istituzioni (dall'ente locale ai vigili del fuoco, ecc...).

Per parte sua la scuola provvede a:

- richiedere agli Enti competenti tutti gli **adeguamenti strutturali degli edifici**, gli adeguamenti degli impianti e tutti quegli interventi necessari, indicati dalle vigenti normative o individuati e indicati di volta dai responsabili per la sicurezza nominati dal Capo d'Istituto;
- stipulare un **contratto di assicurazione contro gli infortuni e per la responsabilità civile** per tutti gli alunni e il personale.

Tale assicurazione, la cui quota pro-capite per alunno è versata ogni anno dai rispettivi genitori che vogliono avvalersene è facoltativa, ma fortemente consigliata per la sicurezza degli alunni stessi e di coloro che operano nella scuola (genitori, insegnanti, A.T.A., educatori e referenti per particolari interventi di tipo didattico-educativo).

- stabilire un **orario di chiusura o apertura degli ingressi della scuola** (cancelli e portoni), affidata ai collaboratori scolastici, che hanno la responsabilità dell'individuazione e del controllo di tutte le persone che entrano o escono e delle persone, estranee al personale della scuola, cui vengono affidati gli alunni.
- concedere **l'assenso all'uso dei locali scolastici** solo a quelle persone, associazioni, enti, che garantiscono di non introdurre negli spazi scolastici attrezzature o attività che possono alterare le condizioni di igiene e sicurezza preesistenti.
- redigere un **piano complessivo della sicurezza** e attendere agli adempimenti in esso indicati ai sensi della L. 626/94 e successive norme. Tale **piano** è agli atti dell'ufficio di Segreteria e suoi allegati sono c/o ciascun plesso dell'Istituto.

Sicurezza (b)

Il dossier 1.626/96 e conseguente regolamento applicativo

Le recenti normative (L.626, L.242, Regolamento applicativo concordato tra i Ministeri Pubblica Istruzione, Sanità, Lavoro e Funzione Pubblica) obbligano le scuole ad assicurare la sicurezza ambientale e operativa ai propri lavoratori ed utenti. Il problema è che il personale scolastico non è tecnicamente competente per valutare le proprie strutture sotto questa ottica se non attraverso un'esperienza acquisita nel tempo e un realistico senso pratico. Sono, pertanto, necessari interventi esterni (Uffici Tecnici Comunali, Consulenti per la prevenzione e la protezione ecc.) che assicurino e garantiscano atti, documenti, adeguamenti, ristrutturazioni e operato concreto all'interno degli edifici scolastici. Per il coinvolgimento costante di tali organi di consulenza necessitano fondi di cui al momento l'Istituto non dispone.

Il piano di valutazione dei rischi

E' stato redatto da ogni unità scolastica e individua i rischi ipotizzati durante l'attività lavorativa ed educativa all'interno e all'esterno dei singoli edifici scolastici.

Esso deve necessariamente essere integrato dall'operato e dalla valutazione degli Enti Proprietari degli edifici.

Come detto, tali Enti sono i responsabili, a termine di legge, degli interventi di adeguamento, ristrutturazione, manutenzione degli edifici, ai fini della sicurezza. Questi interventi sono disposti direttamente dagli enti stessi o richiesti dalla Dirigenza Scolastica.

Il piano di evacuazione

Ogni plesso scolastico predispone un piano di evacuazione dagli edifici secondo indicazioni nazionali e regionali (in caso di incendio, calamità naturali, eventi comunque pericolosi per l'incolumità)

Nel corso di ogni anno scolastico vengono attuate prove di evacuazione attuate secondo le modalità indicate dal piano.

Piano e prove devono necessariamente essere sottoposte al vaglio di organismi competenti del settore.

L'Istituto Scolastico, nei limiti delle proprie possibilità, predispone attività di aggiornamento, formazione e informazione dei propri operatori e dei propri alunni in materia di sicurezza.

**DATI STATISTICI RIGUARDANTI LA STRUTTURA
DEGLI EDIFICI SCOLASTICI**

N° AULE

N° LABORATORI

SCHEMA

NEI 5 PLESSI

N° SERVIZI IGIENICI

N° ALTRI LOCALI

(Vedi I Rispettivi Piani Per La Sicurezza Dei Plessi)

OPERATORI EDUCATIVI E ALUNNI DI OGNI SCUOLA

(Vedi Piano Annuale delle Attività dell'anno scolastico in corso)

4) LA VALUTAZIONE DEI I SERVIZI

a) 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.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi, se possibile, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo qualora risulti fondato.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante, nei limiti del possibile e della legalità, sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Capo di Istituto, se lo ritiene opportuno, formula per il Consiglio una relazione analitica e dei reclami e dei successivi provvedimenti.

b) Modalità di valutazione

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, e quando ciò si rende necessario, viene effettuato un sondaggio mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale secondo scadenze da stabilire.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed 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 degli enti locali.

In caso di radicali mutamenti educativo-didattici nell'assetto scolastico autonomo, il collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto. La stessa procedura può essere applicata dal Consiglio di Istituto nell'eventualità di riorganizzazione dei servizi amministrativi e logistici