



PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995". La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatica.

Capo I

Disposizioni generali

ART. 1. La carta dei servizi dell'Istituto Scolastico Comprensivo G. Bartolena di Livorno s'ispira agli artt. 3-21-33-34 della Italiana.

ART. 2. L'Istituto Comprensivo Bartolena in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

ART. 3. L'Istituto opererà con equità, imparzialità, obiettività.

Capo II

Principi e criteri attuativi

ART. 4. Uguaglianza

a) Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

b) La scuola, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo di integrazione necessario per superare gli angusti e pericolosi limiti della convivenza e della coabitazione.

c) Agli alunni portatori di handicap sarà assicurata una vita scolastica uguale agli altri.

ART. 5. Accoglienza e integrazione

Sarà compito della scuola, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:

a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, ecc.;

b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;

c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.

ART. 6. Regolarità del servizio

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto

dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

ART. 7. Diritto allo studio e frequenza

La Scuola, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forme di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico. L'attività della Scuola è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi, la partecipazione alle attività extracurricolari. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni

ART. 8. Trasparenza, efficienza, partecipazione

L'Istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione educativa ed amministrativa come condizione indispensabile necessaria per superare quella ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alle gestione sociale della scuola. La Scuola, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte, opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti. Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile sociale consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

ART. 9. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'alunno aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale, etico. L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

Capo III

Sezione I - Area didattica

ART. 10. Finalità

Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli alunni. La Scuola utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si



ISTITUTO COMPRENSIVO "G. BARTOLENA"

Via Michel, 8 – 57128 LIVORNO, Tel: 0586/588711

PEO: LIIC82300E@istruzione.it - PEC: LIIC82300E@pec.istruzione.it sito web www.scuolabartolena.edu.it

avarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

ART. 11. Azione didattica

L'azione didattico-formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'alunno. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale 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.

I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:

- a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
- b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
- c) i criteri di valutazione.

ART. 12. Attività didattica

L'attività didattica curricolare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali indicate dai programmi ministeriali vigenti e dell'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico - educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non omererà di lavoro gli alunni, per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

ART. 13. Attività di recupero, sostegno e approfondimento

Sono programmate dai docenti o dai Team/Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:

- a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);

Tali attività sono obbligatorie per quegli allievi il cui

rendimento scolastico risulta deficitario in alcune discipline.

Il Team/Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

ART. 14. Dipartimenti e Commissioni

Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel P.T.O.F. e in Commissioni di lavoro.

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, di Commissione predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

È coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico.

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro

Le Commissioni sono istituite ogni qualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario. Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. In taluni casi le commissioni sono permanenti e fanno fronte con rapidità ad esigenze urgenti o molto specifiche. In altri casi sono costituite da gruppi di docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

Sezione II -

Servizi amministrativi

ART. 15. Fattori di qualità dei servizi amministrativi

1) La Scuola individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

3) Il supporto alla compilazione dei moduli d'iscrizione è



ISTITUTO COMPRENSIVO "G. BARTOLENA"

Via Michel, 8 – 57128 LIVORNO, Tel: 0586/588711

PEO: LIIC82300E@istruzione.it - PEC: LIIC82300E@pec.istruzione.it sito web www.scuolabartolena.edu.it

effettuata a vista nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

4) 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 d'iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

5) I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

6) I documenti di valutazione degli allievi sono consegnanti dai docenti incaricati secondo il calendario stabilito deliberato dagli OO.CC.

7) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento sia secondo un orario di apertura comunicato mediante avvisi. Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

8) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno 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 fornire le informazioni.

ART. 16. Modalità dell'informazione

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario;
- organigramma degli Uffici;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto, anche online.

Sono inoltre resi disponibili spazi per:

- bacheca dei docenti;
- bacheca sindacale.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici è necessaria la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni.

Il regolamento d'Istituto è divulgato a tutti i nuovi Iscritti e alle loro famiglie anche tramite la pubblicazione sul sito web.

Capo IV -

Condizioni ambientali della scuola

ART. 17. Igiene: sicurezza e accoglienza

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale collaboratore scolastico.

La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti e al personale

collaboratore scolastico.

La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna.

Capo V -

Reclami e valutazioni del servizio

ART. 18. Reclami

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Team/Consiglio di Classe/sezione.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via mail e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

La Dirigente scolastica, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente scolastica, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario. Ogni anno la Dirigente scolastica redige una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio d'Istituto. Essa è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

ART. 19. Valutazione del servizio

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Consiglio d'Istituto.