



I.C. "G. TOMASI DI LAMPEDUSA " PALMA DI MONTECHIARO

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Introdotta con D.P.C.M. del 7 giugno 1995 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 didattica, amministrativa e gestionale. Essa, insieme al PTOF, si presenta come strumento di socializzazione e di trasparente comunicazione delle scelte educative e organizzative.

Sostanzialmente la carta dei servizi organizza, ordina e inquadra ad ampio raggio la progettualità dell'istituto.

Essa si suddivide in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi ai portatori di handicap; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti

condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche; inoltre si adopererà per superare gli ostacoli determinati da particolari condizioni psicofisiche degli utenti anche con il supporto degli Enti Locali, associazioni esterne, specialisti e volontari presenti sul territorio.

Nel rispetto delle norme costituzionali (artt. 33 e 34 Cost.) e dalle leggi dello Stato(artt. 1 e 2 del T. U. Scuola (D.Lgs. n. 297 del 1994, ai docenti viene garantita la libertà di insegnamento intesa a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli allievi tutelandone la loro coscienza morale e civile. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante. L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale. A tal proposito tenuto conto delle disponibilità finanziarie, la scuola organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale, nel rispetto del CCNL e della contrattazione integrativa.

Compatibilmente con le disponibilità di bilancio, il Collegio e il Consiglio di Istituto studieranno misure adatte a garantire il pieno svolgimento del diritto allo studio agli alunni in condizioni socio-economiche precarie. Allo stesso modo il Collegio dei docenti, nelle sue articolazioni funzionali, terrà conto, nel pianificare i percorsi formativi, delle condizioni psico-fisiche e sociali degli alunni, qualora esse si riflettano sul processo di apprendimento, studiando idonei e programmati interventi, anche in collaborazione con le famiglie ed eventuali soggetti esterni.

Inoltre la scuola la Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

AREA DIDATTICA

La scuola esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso l'elaborazione di una programmazione collegiale relativa alle finalità formative e agli obiettivi didattici per mezzo dei quali vengono perseguite le finalità stesse.

La scuola nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa. I docenti nella programmazione dell'azione educativa e didattica adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare sovraccarico di materiale nella stessa giornata, anche l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, vengono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastici.

L'attuazione di periodiche valutazioni sono precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

L'istituzione scolastica 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 alunni.

AREA AMMINISTRATIVA

La scuola garantisce l'osservanza ed il rispetto degli standard fissati cioè i fattori di qualità dei servizi amministrativi come celerità delle procedure cercando di ridurre al minimo i tempi di attesa attraverso l'uso delle risorse professionali e strumentali esistenti; trasparenza per tutti gli atti non vincolati dal segreto d'ufficio e non sottoposti ai limiti della legge sulla Privacy secondo quanto disposto dalle discipline vigenti "Regolamento Europeo 2016/679 (Rif Leg. 1) e del Decreto Legislativo n. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018"; informatizzazione dei servizi di segreteria tramite integrazione, aggiornamento e potenziamento degli strumenti e dei software esistenti; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico con orari di ricevimento sia pomeridiani che antimeridiani.

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

Le iscrizioni le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

In caso di difficoltà d'accesso nell'apposita sezione del registro elettronico, le pagelle possono essere ritirate in segreteria durante gli orari di apertura al pubblico nonché il rilascio dei documenti relativi alunni o nulla-osta.

La scuola pubblica sul sito istituzionale e tiene aggiornate tutte le informazioni ed i dati relativi alla propria organizzazione, come l'articolazione degli uffici, organigramma, elenco dei numeri di telefono, caselle di posta elettronica ordinaria e certificata, cui l'utenza possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali.

All'ingresso e negli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi..

Fino alla fine dell'emergenza COVID19, per il ricevimento dei genitori, del personale scolastico e del personale esterno presso gli uffici di segreteria e di dirigenza è richiesto come obbligatorio, l'appuntamento telefonico per evitare assembramenti in uno stesso luogo chiuso. Anche gli incontri urgenti dovranno essere preavvisati telefonicamente al personale di segreteria o alla dirigenza che provvederà a fissare tempestivamente l'incontro richiesto, se necessario nella fascia oraria pomeridiana fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo proposto dalla scuola è costituito dalle condizioni ambientali, infatti l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e 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 D.S.G.A. predispose il piano di lavoro dei Collaboratori scolastici in modo da garantire standard adeguati di pulizia ed igiene e sicurezza. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Relativamente alla sicurezza la scuola ha nominato il Responsabile dei servizi di prevenzione e protezione. In ogni plesso è previsto il piano di evacuazione e saranno effettuate le prove prescritte.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta con celerità ed in ogni caso non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, attivandosi per rimuovere le cause che hanno determinato l'eventuale disservizio, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfacimento.

Attraverso il questionario si chiede ai genitori la propria opinione sull'organizzazione funzionale degli spazi scolastici, sul grado di accoglienza e pulizia degli stessi e dei servizi offerti, sulle motivazioni che rendono difficoltosa la loro collaborazione con la scuola, su quanto le varie iniziative didattiche (curricolari ed extracurricolari) abbiano aiutato il proprio figlio ad affrontare più volentieri lo studio delle discipline. Ai genitori viene chiesto il grado di soddisfazione riguardo le attività extrascolastiche offerte dalla scuola e frequentate dal proprio figlio, l'efficacia delle modalità di informazione e comunicazione utilizzate dalla scuola, la qualità del servizio svolto dal personale di segreteria e ausiliario. Inoltre, alle famiglie si chiede di valutare il livello di educazione socio-relazionale del proprio figlio in rapporto al lavoro scolastico, ai docenti, ai compagni, all'ambiente scolastico. Ai docenti si chiede il grado di soddisfazione sull'organizzazione e il funzionamento della scuola, il clima scolastico, la collegialità, la progettazione didattica, la formazione. Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi

.