

a.s.
2011
2012

La Carta dei Servizi

Scuola Secondaria di 1[^] Grado "G.Pascoli"
Fasano BR

Principi fondamentali, fattori di qualità, obiettivi, strumenti



SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO
"GIOVANNI PASCOLI"
Via Giovanni XXIII, 64 – Tel. 0804413170 Fax 0804423420
72015 FASANO (BR)
E-mail: mediapascoli@pascolifasano.191.it
www.pascolifasano.net

CARTA DEI SERVIZI

- **INTRODUZIONE**
- **IL SERVIZIO SCOLASTICO**
- **LA SCUOLA**
- **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA SCUOLA SECONDARIA DI 1°GRADO**
- **AREA DIDATTICA**
- **OBIETTIVI EDUCATIVO/FORMATIVI**
- **CONTRATTO FORMATIVO**
- **GENITORI**
- **SERVIZI AMMINISTRATIVI**
- **ORARIO DI APERTURA DELLA SEGRETERIA E DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO**
- **PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

INTRODUZIONE

Che cos'è la "Carta dei Servizi"?

La Carta dei Servizi della scuola è un documento nel quale vengono resi noti:

- I principi fondamentali ai quali questa istituzione scolastica ispirerà la propria attività.
- I fattori di qualità, ossia quelle caratteristiche che rendono il servizio soddisfacente.
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte.
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi.
- I mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per avanzare proposte di miglioramento.

La Carta dei Servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, personale ausiliario, Dirigente Scolastico.

Riferimenti Normativi

- L.n.241 del 7.8.1990 – "Procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"; nota come legge sulla trasparenza.
- D.Lgs. n.29 del 3.2.1993 – "Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego", e successive modificazioni.
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 – "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.1994 – "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.3.1995 – "Individuazione settori pubblici nei quali è riconosciuta l'urgenza dell'emanazione di Carte dei Servizi".
- Legge n.273 dell'11.7.1995 – "Norme sulla semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa, sulla qualità de servizi pubblici, sul controllo interno della P.A.".
- Direttiva del Ministero della P.I. n.254 del 21.7.95 trasmessa con C.M. n.255 del 21.7.95 recante lo "schema generale di riferimento della Carta dei Servizi scolastici".

IL SERVIZIO SCOLASTICO

La Scuola Secondaria di 1°Grado "G.Pascoli" di Fasano, assicura ad alunni e corsisti l'attuazione intenzionale e sistematica dei processi di insegnamento/apprendimento finalizzati alla formazione dell'uomo e del cittadino, nel quadro dei principi e dei valori costituzionali.

Tale servizio è espletato nel rispetto dei Programmi Didattici della Scuola Media (D.M. 9 febbraio 1979) tenendo ora in considerazione che l'applicazione della Riforma della scuola porterà i Nuovi Piani di Studio personalizzati a sostituire gradualmente i programmi in vigore.

Ulteriori norme di riferimento:

- L.440/97: Fondo per l'arricchimento dell'offerta formativa.
- D..P.R. 257/99: Regolamento sull'autonomia scolastica.
- L.53/03: Riforma della scuola.
- D.L.vo 59/04: Prima applicazione Riforma della scuola dell'obbligo.

LA SCUOLA

La scuola ha sede unica in Via Giovanni XXIII 64, 72015 Fasano BR. Telefono 0804413170 – Fax 0804423420. Email mediapascoli@pascolifasano.191.it – sito ufficiale www.pascolifasano.net .
La scuola è sede di Centro Territoriale Permanente – Educazione per gli Adulti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principali fondamentali della scuola media

In relazione ai DIRITTI DEGLI ALLIEVI

Uguaglianza – Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti, sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio – economiche.

Imparzialità e regolarità – I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione – La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevanti necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, alle situazioni di handicap e alle problematiche di svantaggio socio – economico.

- La nostra scuola accoglie, senza discriminazioni, tutti gli alunni e li accompagna nella conquista della propria identità ed autonomia.
- Per gli extracomunitari, nomadi, svantaggiati socio – culturali e diversamente abili elabora progetti specifici per sviluppare le loro potenzialità ed integrarli nel tessuto scolastico e sociale.
- Particolare rilievo viene dato all'accoglienza degli alunni delle classi prime per le quali è previsto un apposito progetto "Accoglienza", per far conoscere ai nuovi iscritti l'ambiente, l'organizzazione e i docenti.

Si prevedono, inoltre, le seguenti iniziative:

- Scambio informazioni tra insegnanti di scuola elementare e media.
- Incontro del Dirigente Scolastico con i genitori delle future classe prime in momenti che precedono l'avvio dell'anno scolastico.
- Accoglienza del primo giorno di scuola per alunni e genitori di prima con attività specifiche.

In relazione al SERVIZIO ISTITUZIONALIZZATO

Diritto di scelta obbligo scolastico e frequenza

- L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali e non, dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di esse, in caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio di territorialità (la residenza, il domicilio, la sede di lavoro dei familiari, ecc.).
- L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano fra loro in modo funzionale e organico.

La nostra scuola offre il servizio nel rispetto del calendario scolastico e dell'articolazione oraria di ogni classe; facilita l'assolvimento dell'obbligo scolastico attraverso la rimozione degli ostacoli alla frequenza; individua criteri per l'adeguamento dell'orario scolastico alle esigenze territoriali (trasporto, presenza di altre scuole sul territorio)

In relazione allo STILE DELLA SCUOLA

Partecipazione, efficienza e trasparenza

- Istituzioni, personale, genitori, alunni e corsisti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard di servizio.
- Le istituzioni scolastiche e gli Enti Locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario di servizio scolastico.
- Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Libertà di insegnamento

- La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

La nostra scuola promuove ogni occasione di incontro significativo tra alunni, docenti, famiglie e territorio, nell'ottica culturale dell' "essere con gli altri consapevolmente e responsabilmente" (manifestazioni sportive, attività extrascolastiche).

Si impegna a comunicare ad alunni, docenti, famiglie e operatori del territorio le proprie scelte e le strategie di intervento.

Promuove situazioni di formazione/informazione per le famiglie. Organizza e gestisce attività di formazione e aggiornamento per i docenti. Fa sì che la libertà di insegnamento si realizzi nel rispetto della personalità dell'alunno ed agisce affinché tale libertà si fondi sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico – pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con altri operatori.

ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

In questa parte sono fornite all'utente le informazioni relative a tre fondamentali aspetti che in modo interdipendente determinano i livelli di qualità del servizio scolastico:

AREA DIDATTICA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

CONDIZIONI AMBIENTALI

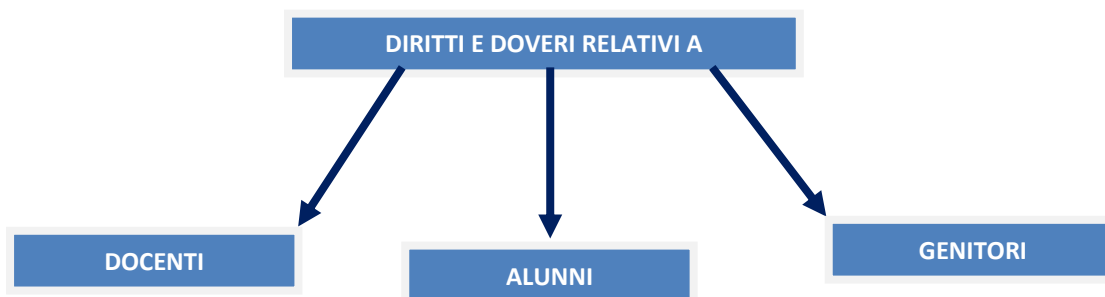
Area Didattica

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI
Rispetto delle finalità istituzionali	Coerenza della Programmazione (illustrata ai genitori nelle Assemblee di classe nel corso dell'anno scolastico) con i Programmi ministeriali e le disposizioni legislative.
Adeguatezza dell'offerta formativa alle esigenze culturali e formative degli alunni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osservazioni e verifiche iniziali e in itinere ▪ Utilizzo di informazioni fornite dalla scuola di provenienza e dalla famiglia ▪ Personalizzazione dei percorsi di insegnamento – apprendimento
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assemblee di classe ▪ Consigli di Classe per docenti e genitori ▪ Colloqui individuali periodici e su richiesta della famiglia e dei docenti in orario extrascolastico ▪ Incontri previsti all'inizio di ogni anno sulla base delle proposte del Collegio dei Docenti e deliberati dal Consiglio d'Istituto
Clima positivo e benessere a scuola	<p>Attività coerenti con i valori etici e culturali che stanno alla base della vita quotidiana nella scuola:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parità di opportunità formative senza distinzione di sesso, razza, religione, handicap, condizioni socio – culturali ▪ Accettazione e comprensione delle diverse culture e religioni ▪ Progressiva responsabilizzazione ▪ Autonomia ▪ Capacità di assumere iniziative ▪ Fiducia in sé stessi ▪ Interesse e motivazione ad apprendere ▪ Benessere psico – fisico ▪ Prevenzione del disagio

<p>Continuità</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pianificazione del proprio percorso formativo (vedi Piano Annuale delle attività deliberato dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto) <p>Collaborazione tra le scuole di ogni ordine e grado operanti sul territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Scambio di informazioni sugli alunni e sulle precedenti esperienze scolastiche ▪ Attivazione di Progetti di inserimento/accoglienza per i nuovi alunni iscritti ▪ Confronto tra docenti per armonizzare i contenuti ed i metodi di insegnamento ▪ Visita alla nuova scuola ▪ Coinvolgimento degli alunni in attività didattiche insieme agli alunni della nuova scuola ▪ Attività di orientamento per gli alunni della scuola media ▪ Tempi flessibili
<p>Uso equilibrato del tempo nelle attività scolastiche ed extrascolastiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternanza delle discipline ▪ Assegnazione delle consegne e dei compiti che tenga conto delle esigenze didattiche e del diritto dell'alunno al tempo libero e al gioco
<p>Programmazione</p>	<p>Elaborazione – Adozione – Pubblicizzazione dei seguenti documenti:</p> <p>Regolamento d'Istituto che definisca</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organi collegiali (convocazione – programmazione – attività – validità sedute e deliberazioni – composizioni singoli organi) ▪ Continuità educativa ▪ Calendario scolastico ed orario lezioni ▪ Ricevimento genitori ed orario lezioni ▪ Vigilanza sugli alunni – comportamento degli alunni ▪ Uso attrezzature culturali – didattiche – sportive ▪ Uso dei locali scolastici ▪ Visite guidate e viaggi d'istruzione <p>(Documento depositato presso la segreteria dell'Istituto)</p>

	<p>Piano dell'Offerta Formativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le scelte dell'istituzione scolastica ▪ Il progetto curricolare ▪ La programmazione ▪ Valutazione dei risultati <p>(Documento depositato presso la segreteria dell'Istituto)</p> <p>Programmazione Didattica Annuale d'Istituto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obiettivi ▪ Contenuti ▪ Metodologia ▪ Strumenti per la valutazione <p>(Documento depositato presso la segreteria dell'Istituto)</p> <p>Programmazione di classe</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adeguamento della programmazione annuale alla classe ▪ Attività di recupero ed interventi individualizzati ▪ Assegnazione compiti a casa ▪ Analisi clima relazionale di classe ▪ Concrete esperienze di attività collettive
--	--

CONTRATTO FORMATIVO



DOCENTI

I docenti hanno il diritto di:

esercitare la libertà di insegnamento nell'attuazione del proprio intervento educativo.

I docenti hanno il dovere di:

- A. Garantire efficacia e trasparenza nello svolgimento dei propri compiti professionali al fine di risultare il più possibile efficaci nell'azione educativa e nell'alfabetizzazione culturale degli alunni.
- B. Ricercare l'unitarietà dell'insegnamento e la continuità attraverso il confronto, la programmazione collegiale di classe.
- C. Comunicare alle famiglie la programmazione educativa, la situazione e l'andamento della crescita e dell'apprendimento dei figli, favorendo un clima di reciproca fiducia e collaborazione.
- D. Far sviluppare, potenziare, esplicitare le abilità, competenze, conoscenze degli alunni nell'elaborazione di percorsi culturali condivisi.
- E. Offrire percorsi di apprendimento adeguati, graduati e significativi dal punto di vista affettivo, relazionale, cognitivo, culturale; promuovere l'impegno e l'elaborazione, offrire opportunità di rinforzo per la costruzione di padronanza e autonomia.
- F. Promuovere atteggiamenti positivi verso l'apprendimento che facilitino la formazione della motivazione intrinseca e dell'imparare ad imparare.
- G. Favorire, variando le attività e i mediatori didattici, la partecipazione attiva ai processi di crescita, la relazione tra compagni e gruppo classe, le capacità d'iniziativa, l'assunzione di decisioni condivise e responsabili, la formazione di senso critico, civico ed etico.
- H. Rilevare ed esplicitare in modo opportuno gli esiti e le strategie di apprendimento, per regolare gli interventi didattici e promuovere negli alunni e nei corsisti l'autovalutazione.
- I. Valutare gli alunni e i corsisti secondo criteri prestabiliti e con regolarità, organizzando attività di recupero, individualizzazione e potenziamento secondo le necessità e le risorse disponibili.
- J. Assegnare e correggere periodicamente i compiti: ritenendoli utili all'apprendimento e strumento di collaborazione educativa con la famiglia; per esercitazione e mantenimento delle conoscenze, rinforzo e arricchimento, stimolo e rielaborazione coerenti con l'attività di classe, in quantità, tempi e forme concordate con gli altri docenti.

ALUNNI

Ogni alunno ha il diritto:

- A. Di usufruire del tempo scolastico e delle opportunità educative che in esso sono organizzate, con un regolare funzionamento della scuola. Gli alunni hanno il diritto a che tutto il tempo trascorso a scuola sia funzionale alla qualità del progetto educativo per loro ideate e del quale assumere una consapevolezza graduale.
- B. Di trascorrere il tempo scolastico in ambienti sani, puliti, sicuri e adeguati alle attività.
- C. Di crescere affermando la propria autonomia. Egli deve essere informato sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e sul percorso e le fasi per raggiungerli.
- D. Di esprimere, difendere e mantenere le proprie opinioni.
- E. Ad essere seguito nel suo lavoro, di essere rispettato nei tempi richiesti dallo svolgimento dei compiti, di ricevere aiuto, se necessario, dall'insegnante o dai compagni.
- F. Di conoscere la situazione e la valutazione del suo curriculum in itinere.
- G. Ad essere rispettato come persona dai compagni e dagli adulti che si occupano di lui. Egli ha il diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri, che sono diretti a correggere comportamenti inadeguati e non a mettere in discussione il suo valore di persona.
- H. Di essere ascoltato e compreso, di dialogare liberamente nei momenti opportuni.
- I. Di rivolgersi ai propri insegnanti per poter parlare con loro, individualmente, dei propri problemi.

Ogni alunno ha il dovere:

- A. Di rispettare l'orario stabilito dalla scuola.
- B. Di frequentare regolarmente le lezioni: ogni assenza va giustificata.
- C. All'inizio delle lezioni, di entrare a scuola senza essere accompagnato dai genitori, se non nei casi di effettiva necessità. Ciò allo scopo di evitare disturbo all'attività didattica, e permettere all'alunno di responsabilizzarsi e di rendersi sempre più autonomo, evitare diversità di trattamento ingiustificato.
- D. Di rispettare le regole fissate.
- E. Di rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise.
- F. Di svolgere i compiti assegnati, di rispettare i tempi dei compagni e di aiutarli in caso di difficoltà se l'insegnante lo ritiene opportuno.
- G. Di svolgere i compiti assegnati a casa affinché riconosca con graduale consapevolezza e autonomia il loro valore come: rinforzo ed esercitazione, strumento per la conoscenza di autovalutazioni e delle proprie competenze, assunzione di responsabilità, costruzione di ruolo attivo nei processi di crescita.
- H. Di rispettare tutti i compagni e gli adulti, insegnanti, operatori scolastici, genitori che si occupano della loro educazione.
- I. Di attivarsi nelle diverse attività didattiche secondo le proprie potenzialità e competenze, chiedere aiuto e spiegazioni in caso di difficoltà, comprendere ed accettare le indicazioni e le valutazioni dei docenti.

GENITORI

I genitori hanno il diritto:

- A. In qualità di legali rappresentanti degli alunni, di avere colloqui, regolarmente programmati, con gli insegnanti.
- B. Di esprimere pareri e critiche costruttive agli insegnamenti della classe.

I genitori hanno il diritto/dovere:

- A. Di conoscere il progetto formativo della scuola attraverso la lettura dei documenti elaborati dalla stessa e la partecipazione agli incontri a tal fine promossi.
- B. Di partecipare attivamente alla vita democratica della scuola esprimendo le proprie considerazioni e proposte relativamente ai percorsi formativi nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti nella disponibilità a costruire condivisione e collaborazione.

I genitori hanno il dovere:

- A. Di riconoscere la funzione e l'importanza della scuola nella formazione unitaria della persona e nell'alfabetizzazione culturale. A tal fine di impegnano a: assicurare frequenza regolare, costante e puntuale alle lezioni da parte degli alunni; rispettare le regole, gli orari, l'organizzazione, le attività della scuola; farsi carico del comportamento corretto del proprio figlio a scuola e delle responsabilità connesse ai doveri degli alunni; fornire il materiale occorrente; riconoscere e valorizzare il ruolo dei docenti.
- B. Di comprendere e accettare le dimensioni del gruppo classe, della collegialità docente e del pluralismo come fondamentali aspetti educativi della scuola.
- C. Di seguire i processi di crescita e di maturazione dei figli attraverso il colloquio, il confronto, la valutazione effettuata dai docenti e il controllo costante degli elaborati, dei quaderni e dei diari.
- D. Di incoraggiare e sostenere i propri figli nei processi di apprendimento e di costruzione dell'autonomia e dell'autostima.
- E. Di riconoscere e sostenere il valore educativo del compito, trovandogli la giusta collocazione rispetto al gioco e alle attività extrascolastiche.
- F. Di partecipare agli incontri scuola – famiglia programmati.
- G. Di rispondere immediatamente nel caso di convocazioni urgenti da parte della scuola.

*Un comportamento educativo adeguato, che si ispiri alla presente Carta dei Servizi della Scuola, VIENE richiesto anche al **personale ausiliario** della scuola.*

Orario delle lezioni

L'orario è strutturato su 6 giorni settimanali con un tempo obbligatorio di 30 ore settimanali (5 ore al giorno). Non vi sono rientri pomeridiani. La prima ora inizia alle ore 08.00 e l'ultima termina alle ore 13.00.

Servizi Amministrativi

La scuola, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità:

- ✓ Trasparenza
- ✓ Celerità delle procedure
- ✓ Flessibilità degli orari
- ✓ Informatizzazione

Gli uffici di segreteria funzionano dal lunedì al sabato e garantiscono un orario di apertura al pubblico deliberato dal Consiglio di Istituto, sulla base delle indicazioni degli utenti e del loro rappresentanti (insegnanti, genitori, corsisti).

Tale orario è modificabile in relazione alle varie esigenze.

ORARIO DI RICEVIMENTO DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente riceve solo su appuntamento, da fissarsi telefonando agli uffici di segreteria negli orari di apertura.

ORARIO DI APERTURA DELLA SEGRETERIA E DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO

Lunedì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30
Martedì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30
Mercoledì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30
Giovedì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30
Venerdì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30
Sabato	Dalle ore 10.00 alle ore 12.30

ORARIO DI APERTURA DELLA SEGRETERIA E DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO DEL CENTRO TERRITORIALE PERMANENTE PER L'EDUCAZIONE DEGLI ADULTI

Lunedì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Martedì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Mercoledì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Giovedì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Venerdì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Sabato	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00

Rilascio di documenti

Il rilascio di certificati viene effettuato nell'orario di apertura della Segreteria al pubblico entro il tempo massimo di **5 (cinque)** giorni.

I documenti di valutazione sono consegnati e illustrati ai genitori, al termine di ogni quadrimestre, in appositi incontri.

In caso di mancata partecipazione dei genitori all'incontro finale, tali documenti devono essere ritirati presso la Segreteria della scuola.

Informazione

Presso la sede della scuola sono predisposti:

- Spazio per gli atti amministrativi dell'istituto e per la pubblicazione della composizione degli Organi Collegiali a livello di Istituto.
- Spazio riservato al Consiglio d'Istituto per l'affissione del Regolamento e delle delibere del Consiglio d'Istituto.
- bacheca sindacale/RSU.

Condizioni ambientali della scuola

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone.

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.

La scuola richiede all'Ente Locale e alle istituzioni interessate il puntuale rispetto dei compiti che la normativa assegna per il suo regolare funzionamento e per la sicurezza.

Procedura dei reclami

In presenza di disservizi o di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni, secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente di classe.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del reclamante.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Non sono presi in considerazione reclami esposti in forma anonima.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde, in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico, stilata ai sensi dell'art.10, c.9, del D.L.vo n.297/94.

Valutazione del servizio

Per verificare il funzionamento del servizio offerto e per elevare il livello qualitativo, vengono effettuate rilevazioni riguardanti gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

Le iniziative in questione sono promosse, secondo un programma annuale, dal:

- a. Collegio dei Docenti, per quanto concerne gli aspetti educativi e didattici.
- b. Consiglio d'Istituto, per quanto riguarda l'organizzazione della vita della scuola.

Al termine dell'anno scolastico viene effettuata una verifica generale dell'andamento scolastico in sede di Collegio dei Docenti e Consiglio d'istituto.

ATTUAZIONE

Enti coinvolti nell'attuazione

Il mantenimento e lo sviluppo degli impegni indicati in questa Carta dipendono, oltre che dai comportamenti delle varie componenti all'interno della scuola, anche della puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola – secondo quanto prevede la legge – da parte dei seguenti enti:

COMUNE

Manutenzione degli edifici, fornitura degli arredi e sussidi, organizzazione dei servizi di trasporto degli alunni, assegnazione fondi e personale nell'ambito del Piano per il Diritto allo Studio, rispetto del D.L.vo 626/94 e successive modifiche.

A.SL.

Determinazione fabbisogno assistenti educatori, certificazione dei soggetti in situazione di handicap, consulenza ai docenti, predisposizione dei servizi riabilitativi. Certificazione alunni con D.S.A. (disturbi specifici dell'apprendimento).

UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE

Nomine puntuali del personale a tempo determinato e indeterminato, assegnazione di personale specializzato (sostegno), celerità e puntualità nelle comunicazioni.

MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

Incremento dei fondi assegnati alla scuola per le attività di formazione e per gli acquisti, programmazione dei vari adempimenti (trasferimenti del personale, autorizzazioni ad effettuare nomine...) per garantire un regolare svolgimento delle attività nel corso dell'anno scolastico.

I contenuti di questa Carta non sono definitivi e immutabili; essi verranno periodicamente verificati e aggiornati per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La presente Carta è stata approvata dal Consiglio d'Istituto, su parere conforme del Collegio dei Docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogici – didattici. Essa viene pubblicizzata all'interno della scuola e presso gli utenti e le istituzioni pubbliche interessate mediante:

- *Affissione copia all'albo della scuola*
- *Deposito copia presso la segreteria della scuola, consultabile e duplicabile a spese del richiedente*
- *Sito web della scuola*

Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso alle informazioni ed ai documenti

ART.1 – Salve le limitazioni previste dalla legge, e di cui al presente regolamento, tutti gli atti e i provvedimenti sono pubblici. Titolari del diritto di accesso sono i genitori ed il personale che presta servizio, a qualsiasi titolo, nella scuola.

ART.2 – Il diritto di accesso può esercitarsi in forma verbale o scritta, rivolgendosi al Dirigente Scolastico o eventuale suo delegato: il richiedente dovrà dimostrare l'interesse connesso alla richiesta relativo alla *"tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi"* (art.59 dell'O.M. n.80/1995). La richiesta va esaminata e, se accolta, l'atto verrà esibito per la consultazione in loco, ovvero dato in copia, secondo le modalità previste dalla legge.

ART.3 – L'accoglimento della richiesta scritta consiste in un'autorizzazione apposta in calce alla domanda dal Dirigente Scolastico.

ART.4 – L'esercizio del diritto di accesso dovrà espletarsi *entro il termine massimo di 30 giorni dalla data della richiesta*, con la visione dell'atto o con il rilascio della copia eventualmente richiesta.

ART.5 – Per il rilascio di fotocopie di documenti è previsto il rimborso delle spese di produzione, così come prescrive la C.M. n.163 del 25.5.93.

Il rimborso consiste nell'apposizione di marche da bollo, fornite dal richiedente, sui documenti rilasciati in copia.

La normativa in materia prevede una marca da 20 cent per ciascuna copia (facciata) fino a 2, e da 50 cent da 3 a 4 copie e così di seguito, per ciascun documento.

Le marche da bollo devono essere annullate con timbro ufficiale dell'Ufficio di Segreteria. La copia autenticata si ottiene con l'applicazione della marca da bollo da € 10,31 fino a quattro facciate.

ART.6 – *E' escluso il diritto di accesso per quanto riguarda:*

- Gli atti e documenti che riguardino il personale.
- Gli atti e documenti inerenti la vita privata o la riservatezza delle persone.
- Gli atti e documenti dai quali siano desumibili i dati relativi alla salute, alla paternità ed alla maternità degli alunni e del personale.
- Le relazioni riservate ed i provvedimenti disciplinari riguardanti gli alunni ed il personale, nonché tutti gli atti preparatori connessi e conseguenti.
- Gli atti meramente interni i quali, in quanto tali, sono privi di rilevanza generale.
- Il registro del protocollo.
- Il registro delle firme di presenza.
- Tutti gli atti e i documenti per i quali il richiedente non fosse in grado di dimostrare l'interesse connesso alla richiesta stessa.

ART.7 – Il Presidente del Consiglio d'Istituto, i membri della Giunta e i componenti del Consiglio d'Istituto, possono accedere agli atti, anche per la preparazione delle sedute degli organi collegiali, con gli stessi limiti previsti dal precedente art.6.

ART.8 – L'eventuale mancato accoglimento della richiesta di accesso ad atti e documenti deve essere motivato dal responsabile dell'Ufficio.

ART.9 – Presso l'ufficio di Presidenza possono essere inoltrati ricorsi e reclami inerenti il servizio in generale. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax.

I reclami orali e telefonici o via fax dovranno successivamente essere presentati per iscritto, redatti in originale, a mano o a macchina, e, se sono contenuti più fogli, ciascuno di questi deve essere numerato e siglato.

Affinché gli stessi possano essere esaminati e decisi, la richiesta dovrà contenere i seguenti elementi:

- a. I dati anagrafici del ricorrente.
- b. Le motivazioni del ricorso o del reclamo esposte in maniera chiara e circostanziata.
- c. La data e la firma autografa.
- d. Il domicilio, con l'indicazione del numero telefonico.
- e. La qualifica atta a dimostrare l'interesse.

Non verranno accolti ricorsi o reclami anonimi sia per iscritto che telefonici.

ART.10 – Il presente regolamento è adottato in esecuzione e per le finalità di cui alla legge n.241 del 7.8.1990, a cui si rimanda per quanto non previsto nei precedenti articoli.