

La carta dei servizi si propone di fornire alcune linee indicative ai fruitori del servizio scolastico, riguardo al funzionamento delle attività didattiche ed amministrative messe in atto dalle strutture dell'I.C. di Lugagnano attraverso il personale che vi presta servizio.

Essa costituisce, inoltre, anche un riferimento per gli operatori, un contributo di riflessione per commisurare i loro comportamenti ad alcuni principi condivisi dalla comunità scolastica e da questa, posti a fondamento del servizio didattico e amministrativo fornito dalla scuola.

Principi fondamentali

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese". (art. 3)

"E' diritto e dovere dei genitori mantenere, istruire e educare i figli ... " (art.30)

"L'arte e la scienza sono libere e ne è libero l'insegnamento, la Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ..." (art.33)

"La scuola è aperta a tutti, l'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita, i capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi... " (art. 34)

Individuando il concetto di cittadinanza come valore fondamentale di riferimento gli operatori scolastici sono chiamati a promuovere con gli alunni il rispetto degli altri, la valorizzazione delle differenze personali e culturali, la conoscenza e la graduale comprensione dei principi di libertà, tolleranza ed uguaglianza, sanciti dalla Carta Costituzionale e posti a fondamento della vita sociale nel nostro Paese.

"Il principio educativo della scuola è, dunque (si afferma nel decreto del ministero della Pubblica Istruzione che delinea i nuovi indirizzi per l'attuazione della riforma) la centralità del soggetto che apprende, con la sua individualità e con la rete di relazioni che lo legano alla famiglia e ai diversi ambienti sociali, regionali ed etnici. E' la persona che apprende, la persona nella sua identità, con i suoi ritmi e le sue peculiarità, ciò cui la scuola deve sempre guardare per farsi capace di portarla il più vicino possibile alla acquisizione piena delle competenze di uscita dal ciclo di base ...".

Per rendere effettivo questo percorso la scuola ha il dovere di fornire agli alunni gli strumenti linguistici, logici e culturali, per garantire un loro produttivo inserimento nei successivi gradi scolastici e nella società.

L'attività dei singoli e dei gruppi all'interno del servizio scolastico pertanto si fonda sui predetti principi che rappresentano certamente la sintesi dell'impegno educativo della scuola nel quadro di alcuni valori socialmente condivisi:

- Uguaglianza di fronte al servizio scolastico per tutti gli alunni;
- Imparzialità, obiettività e regolarità del servizio;
- Accoglienza ed integrazione di tutti gli alunni con pieno rispetto della loro personalità con particolare attenzione agli alunni portatori di handicap o in difficoltà;
- Garanzia alle famiglie del diritto di scelta della scuola da frequentare nei limiti fissati dalla normativa vigente e consentiti dalla capienza di ciascuna scuola (l'iscrizione o la frequenza di un alunno non residente non deve comportare spese aggiuntive);
- Partecipazione e trasparenza nelle scelte da effettuare. Il personale scolastico, i genitori, gli alunni sono protagonisti della scuola attraverso una sua gestione partecipata;
- Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale che deve essere garantita nel rispetto degli obiettivi formativi sanciti dal Piano dell'offerta formativa e nel quadro delle decisioni collegiali;
- Valorizzazione delle risorse umane e materiali del territorio per una crescita di efficacia formativa.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed è compito per l'Amministrazione e per il Collegio dei docenti organizzare autonomamente i corsi prescelti.

Diritti e doveri della comunità scolastica

ALUNNI	DOCENTI	FAMIGLIE
L'alunno è soggetto di diritti e doveri. L'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione e di istruzione.	L'insegnante è soggetto di diritti e doveri. L'insegnante ha il dovere di garantire un insegnamento adeguato alle esigenze e ai bisogni di formazione e di istruzione dell'alunno, elaborando una programmazione centrata sulla situazione reale della classe. Ha inoltre il dovere di esporre ai genitori la propria offerta formativa.	La famiglia ha il diritto e il dovere di sostenere l'azione educativa della scuola, in quanto la famiglia stessa è sede primaria di educazione e formazione del bambino. Ha il diritto di conoscere l'offerta formativa della scuola. I genitori possono anche collaborare con gli insegnanti nello svolgimento di alcune attività didattiche particolari nel rispetto delle specifiche competenze degli insegnanti stessi.
L'alunno ha diritto di usufruire di un clima educativo sereno.	L'insegnante ha il dovere di mettere in atto tutti gli interventi finalizzati a garantire agli alunni un clima educativo sereno e al tempo stesso ha il diritto di richiedere dagli alunni un comportamento educato e responsabile.	La famiglia ha il diritto di richiedere che l'insegnante si adoperi a creare e mantenere un clima sereno e collaborativo nella classe.

L'alunno ha il diritto di non essere oggetto di interventi educativi contrastanti.	L'insegnante ha il diritto di veder rispettate le sue scelte didattiche nell'ambito scolastico da parte delle famiglie e ha il dovere di renderne partecipi le famiglie stesse.	La famiglia ha il diritto di essere resa partecipe delle scelte didattiche della scuola e ha il dovere di rispettarle.
Ha il diritto al rispetto della sua identità e della sua dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, di condizioni personali e sociali.	Ha il diritto al rispetto della sua identità e della sua dignità senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, di condizioni personali e sociali.	La famiglia ha il diritto al rispetto della sua identità e della sua dignità senza distinzioni di razza, lingua, religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.
L'alunno ha il dovere di rispettare le persone che si adoperano per la sua educazione, i compagni, i locali scolastici, il materiale comune e l'orario scolastico.	L'insegnante ha il dovere di rispettare gli alunni e le famiglie. Gli insegnanti hanno l'obbligo di sorvegliare gli alunni da 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni fino all'uscita dall'edificio.	La famiglia ha il dovere di rispettare tempi e modi di apprendimento degli alunni e le conseguenti strategie didattiche degli insegnanti senza accentuare il confronto fra classi, fra insegnanti, fra alunni nonché di garantire in tutti i periodi dell'anno la frequenza assidua alle lezioni.
L'alunno ha il diritto di essere rispettato nei suoi tempi e modi di apprendimento.	L'insegnante ha il dovere di programmare interventi specifici e strategie nel rispetto dei tempi e modi di apprendimento degli alunni.	La famiglia ha il dovere di rispettare tempi e modi di apprendimento degli alunni e le conseguenti strategie didattiche degli insegnanti senza accentuare il confronto fra classi, fra insegnanti, fra alunni.
L'alunno ha il diritto di essere reso autonomo e il dovere di assumersi alcune responsabilità (incarichi, esecuzione dei compiti per casa...)	L'insegnante ha il dovere di incentivare a scuola comportamenti che implicino autonomia (uso del diario, assegnazione di incarichi, discussioni ...) e il dovere di esigere dagli alunni l'esecuzione dei compiti a casa, avendo cura di assegnarne in quantità e grado di difficoltà adeguato. Il docente opera cioè in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente assieme agli altri insegnanti del gruppo la necessità di rispettare razionali	Anche la famiglia ha il dovere di favorire la conquista dell'autonomia assumendo atti concreti in tal senso. In particolare va sottolineato il ruolo di controllo non sostitutivo riguardo all'esecuzione dei compiti a casa.

Condizioni ambientali delle scuole

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro.

Gli interventi sull'edificio sono di competenza degli Enti proprietari degli edifici. E' compito del personale ausiliario garantire la costante igiene dei locali.

La direzione ha il compito di segnalare al Comune la necessità di interventi per garantire maggior sicurezza interna ed esterna e maggior funzionalità.

Pertanto tutti gli operatori scolastici e gli organi collegiali ed in particolare i docenti coordinatori di plesso sono chiamati a segnalare le situazioni di

potenziale pericolo e a proporre eventuali interventi per migliorare la qualità della vita negli edifici scolastici.

In ciascuna scuola è indicato con apposito cartello ciascuna aula normale e speciale.

Nella sede centrale dell'Istituto è tenuto il registro dei documenti previsti dal d.l. n. 626/94, che è consultabile da parte degli interessati (genitori, insegnanti...)

In ogni scuola, in posizione ben visibile, sono esposte le Istruzioni per la riduzione dei rischi fornite dalla direzione.

Ciascuna scuola si impegna annualmente a svolgere la prova di evacuazione prevista dalla normativa con un supporto esterno dei Vigili del Fuoco.

Servizi educativi e didattici

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 dall'Autonomia Scolastica.

Alle attività didattiche sono 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/allievi. In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

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'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e lasciando loro il tempo per lo svolgimento di altre attività.

Programmazione educativa e didattica.

- La programmazione educativa: elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.
- La programmazione didattica: elaborata ed approvata dal consiglio di classe: - delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi; - utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti; - è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione.

Il regolamento d'istituto.

Il regolamento d'istituto, parte integrante del POF, comprende in particolare le norme relative a:

- attività scolastica (per alunni e famiglie);
- Organi Collegiali;
- Docenti.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- attività negoziali;
- sponsorizzazioni;
- concessione in uso dei locali scolastici a terzi;
- albo fornitori;
- acquisti in economia;

Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita o partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stipula, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali il docente, l'allievo e le famiglie conoscono i reciproci impegni.

Servizi amministrativi

La scuola individua, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza ed 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 dell'ufficio a contatto con il pubblico.

Al fine di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

Le iscrizioni alla scuola primaria e secondaria di 1° grado avvengono secondo la procedura online, nel rispetto della normativa annualmente emessa.

L'ufficio di segreteria, secondo il calendario fissato annualmente, garantisce il supporto alle famiglie che lo richiedono e offre assistenza per l'inserimento online delle iscrizioni.

La distribuzione dei moduli di iscrizione per la Scuola dell'Infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti dal medesimo calendario.

Il rilascio di certificati, nel rispetto di quanto stabilito dal DPR 445/2000 e dalle modifiche introdotte dall'art. 15, § 1, della L.12/11/2011 n. 183, è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati sono consegnati a "vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati secondo il calendario annualmente predisposto.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento fissato anche telefonicamente.

L'ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il consiglio d'istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico/e mail, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, la qualifica e il nome di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Modalità dell'informazione

L'Istituto considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

In applicazione di quanto disposto dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 l'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura la pubblicazione sul sito web istituzionale, area "Amministrazione trasparente" di:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale Amministrativo Tecnico Ausiliario);
- organigramma degli uffici;
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A..

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Reclami

I reclami, indirizzati al Dirigente Scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel consiglio di classe.

I reclami devono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono, via fax o e mail e seguire le procedure specificatamente elaborate. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con 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 del Dirigente Scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

Valutazione del servizio.

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, con cadenze pluriennali, sarà effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti ai genitori ed al personale scolastico.

Ogni più ampia informazione sull'organizzazione dell'Istituto e sui servizi che offre è immediatamente disponibile sul sito telematico all'indirizzo www.iclugagnano.gov.it

Per ogni altro servizio e regola non espressa nel presente documento, si fa preciso riferimento alla normativa vigente.