

Carta dei servizi scolastici

Questa Carta dei Servizi si ispira agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e ai principi fondamentali enunciati dal D.P.C.M. del 7 giugno '95 e dalla Direttiva 21 luglio 95 n° 254

Presentazione della scuola e Principi fondamentali

L'I.C. Tivoli 2-A.Baccelli ha la sua sede centrale in via dei Pini 19, nel quartiere Empolitano, con la scuola secondaria di primo grado; ha tre plessi di cui uno a Tivoli (scuola dell'infanzia e scuola primaria), uno al Bivio S.Polo (scuola primaria) e uno a S.Polo dei Cavalieri (scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado).

Suo fine istituzionale, in quanto scuola dell'obbligo, è lo sviluppo della personalità dell'alunno in tutte le direzioni (etiche, culturali, sociali, civili, religiose, affettive, creative, operative,...) ovvero mira a :

- formare l'uomo e il cittadino in forme e modi adeguati all'età
- inserire nella collettività sviluppando abilità che consentano di gestire situazioni complesse e partecipare attivamente al cambiamento della società
- sviluppare capacità orientative in quanto promuove l'autonomia nelle scelte per un proprio progetto di vita.

Tutta la sua azione si muove nel rispetto dei principi di :

UGUAGLIANZA

Non si deve verificare nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Tutto il personale operante nella scuola è pertanto impegnato, ciascuno secondo le proprie competenze, a rimuovere, con appropriati interventi di assistenza, sostegno e recupero, le cause dell'insuccesso scolastico degli alunni considerati a rischio a seguito di particolari situazioni individuali, familiari e sociali.

IMPARZIALITA'

Tutti gli operatori della scuola sono tenuti ad agire secondo criteri di obiettività ed equità, evitando ogni forma di faziosità e facendo in modo che le metodologie utilizzate consentano a tutti di raggiungere, nei limiti del possibile, gli obiettivi di formazione umana e culturale previsti dal progetto di istituto.

REGOLARITA'

La scuola, attraverso tutte le sue 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 dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi - in particolar modo se in situazione di handicap o se immigrati -, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente fermo restando da parte di quest'ultimo l'obbligo di ricambiare tale rispetto e di adempiere ai propri doveri..

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 dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della continuità e della territorialità. Il controllo della regolarità della frequenza non si limita alla registrazione delle assenze, dei ritardi e delle motivazioni degli stessi, ma si esplica attraverso interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola, che normalmente precede l'abbandono e la dispersione, da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

PARTECIPAZIONE

Istituzioni, personale, genitori, alunni, 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 generali del servizio. In particolare la scuola cercherà di coinvolgere gli enti locali e le maggiori associazioni presenti sul territorio a iniziative promozionali e culturali che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico alle condizioni che saranno di volta in volta concordate.

EFFICIENZA

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. I comportamenti di tutti gli operatori devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

TRASPARENZA

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione la scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente attraverso il sito web della scuola.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nella programmazione delle attività didattiche la scuola assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. Per le stesse finalità la scuola, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali e nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, garantisce al personale scolastico di assolvere il diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione

PARTE I

AREA DIDATTICA

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, 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.
2. La scuola, al fine di garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione e per promuovere quindi un armonico sviluppo della personalità degli alunni, individua ed elabora gli strumenti utili allo scopo attraverso apposite commissioni costituite da docenti dei vari ordini.
3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente, in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di interclasse e di Classe, nel rispetto degli obiettivi formativi in essa previsti, è tenuto a rispettare i razionali tempi di studio degli alunni, lasciando loro anche un tempo sufficiente da dedicare allo svago e agli impegni extrascolastici.
5. IL rapporto docente-discente deve basarsi sul rispetto reciproco per garantire dignità a chi insegna e a chi impara e per educare ad una civile convivenza, senza ricorrere ad alcuna forma di pressione psicologica di varia natura.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F., elaborato dal Collegio dei docenti e adottato dal Consiglio di istituto, che ne stabilisce i criteri, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare:

1. Esamina in modo approfondito il contesto in cui la scuola opera e descrive la struttura fisica e funzionale della scuola
2. Individua i bisogni formativi e stabilisce di massima gli obiettivi didattici e comportamentali da conseguire al termine di ciascun ciclo di studi
3. Suggerisce contenuti, metodi e strategie didattiche congruenti all'utenza
4. Definisce le procedure di valutazione
5. Prefigura le iniziative parascolastiche e integrative e le attività e i progetti formativi
6. Stabilisce il piano delle attività collegiali
7. Regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata
8. Illustra le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Il Regolamento d'istituto, deliberato dal Consiglio di Istituto e dallo stesso modificabile secondo regole definite al suo interno, stabilisce le norme relative a:

- obblighi del personale docente e non relativo alla vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Informazione all'utenza sul P.O.F.

Redazione entro il mese di novembre da parte del Collegio dei Docenti e adozione da parte del Consiglio di Istituto. Pubblicizzazione mediante il sito della scuola entro il mese di dicembre. Duplicazione presso la Segreteria al costo di Euro 0,25 a pagina per il formato A4 e 0,50 a pagina per il formato A3. Per importi inferiori a 0,50 non è previsto alcun rimborso.

Programmazione educativa e didattica

La Programmazione Educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o 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 di circolo o 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 intersezione, di interclasse o 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 indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazioni all'utenza sulla programmazione educativa e didattica

Redazione entro il mese di novembre. Copia depositata presso la presidenza. Duplicazione presso la Segreteria al costo di Euro 0,25 a pagina per il formato A4 e 0,50 a pagina per il formato A3. Per importi inferiori a 0,50 non è previsto alcun rimborso.

Contratto o patto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola.

Tre i momenti fondamentali di questo contratto – stesura, pubblicizzazione, verifica.

Alla stesura concorrono gli Organi Collegiali della scuola, i genitori e gli enti esterni interessati al servizio scolastico. La pubblicizzazione del contratto avviene in momenti, anche contestuali, nei quali l'allievo deve essere messo in condizione di conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per lui tracciato dagli insegnanti per fargli raggiungere i detti obiettivi;

-le diverse fasi in cui si articola il suo curriculum

Ma nel contempo deve

- Accettare la responsabilità di ogni sua decisione o comportamento
- Impegnarsi per il successo
- Mostrare motivazione all'apprendimento
- Rispettare se stesso, gli altri e l'ambiente in cui si trova
- Essere autodisciplinato
- Sostenere e rispettare le regole della scuola in fatto di condotta e comportamento.

I docenti devono :

- far conoscere la propria offerta formativa ad alunni e genitori
- illustrare le ragioni del proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione adottati
- valorizzare le abilità individuali di ciascuno
- prendersi cura dello sviluppo personale degli alunni
- adattare le esperienze scolastiche offerte per adeguarsi alle esigenze degli allievi.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa della scuola e tutto ciò che riguarda l'attività scolastica del figlio
- esprimere pareri e proposte riguarda ciò che influisce sulla formazione del figlio
- educare il figlio al rispetto degli insegnanti, del personale non docente e dell'ambiente scolastico
- seguire il processo di formazione e apprendimento del figlio attraverso costanti rapporti con i docenti
- fornire informazioni alla scuola riferite a fattori significativi per le prestazioni dell'alunno
- sostenere gli insegnanti nei loro sforzi educativi e gli allievi in quelli di apprendimento
- fornire attivo supporto ai propri rappresentanti negli OO.CC.
- collaborare con la scuola nell'osservazione delle regole da essa stabilite.

Questi momenti ,soprattutto quelli relativi alla presentazione dei vari aspetti dell'offerta formativa si collocano necessariamente all'inizio dell'anno scolastico e comunque non oltre il 60° giorno dall'inizio delle lezioni e vanno ripetuti ogni qualvolta la situazione lo richieda. La verifica della validità del contratto nella sua attuazione avverrà al termine dell'anno scolastico tramite apposito questionario rivolto ai docenti; eventuali inadempienze rilevate dai genitori potranno essere fatte rilevare attraverso la procedura dei reclami.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard 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;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2. La scuola stabilisce i seguenti standard specifici delle procedure dai quali si può derogare solo ai fini di un miglior servizio per l'utenza:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione per la scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- la Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 20

minuti dalla consegna delle domande.

-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 di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

-gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. Il diploma verrà consegnato all'atto della richiesta, previa presentazione del documento di identità, al genitore o ad un familiare maggiorenne dell'alunno purché delegato per iscritto.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

3. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. È altresì garantita la presenza di personale di segreteria in occasione delle riunioni degli OO.CC. a livello di istituto. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

4. L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura pubblicato sul sito della scuola.

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

Per l'informazione ciascun istituto dispone di spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei docenti;
- tabella degli orari di ricevimento dei docenti;
- albi d'Istituto.

Tutte le informazioni sono rese pubbliche mediante il sito web della scuola .

Sono inoltre resi disponibili nella scuola appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- 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.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante il sito web della scuola..

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

2. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale; al senso di responsabilità degli alunni e alla vigilanza dei docenti e del personale ausiliario è affidato il decoroso mantenimento dei locali e degli arredi.

3..Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

4..La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico). A tal fine il Dirigente mantiene contatti con VV.UU., Polizia, CC. VV.FF. e associazioni di volontariato , anche in rapporto alla prevenzione di fenomeni di microcriminalità e di tossicodipendenza.

5.La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali,
Numero, dimensione ,capienza e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

- Numero tipo, dimensione e dotazioni delle aule speciali , dei laboratori e delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio.
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non .
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

Sede centrale di Tivoli dislocata su due piani

Classi- capienza 25-28 alunni-di cui con lim 6	n. 18
Sala video	n. 1
Aule informatica n° 30 postazioni	N° 2
Palestra	n. 1
Uffici	n. 3
Presidenza	n. 1
Biblioteca-più di 2000 volumi	n. 1
Archivi-magazzini	n. 3
Mensa adibita ad aula magna e sala concerti-capienza 200 persone	n. 1
Servizi igienici (di cui 2 per h.)	N°30
Spazi esterni	Giardino- parcheggio
Totale superficie in mq	5.200

Sede associata di Tivoli –via Picchioni -dislocata su tre piani, con Ditta Pulizie

Classi primaria-capienza 25-26 alunni-di cui con lim 4	n. 20
Sezioni infanzia –capienza 20-26 alunni	n. 8
Laboratorio informatica-12 postazioni	n. 1
Laboratorio ceramica	n. 1
Palestra	n. 1
Biblioteca	n. 1
Salone adibito a teatro-capienza 80 persone	n. 1
Archivi-magazzini	n. 3

Mensa –capienza 120 persone	n. 1
Locali cucina	n. 1
Servizi igienici-di cui 2 per h	N°30
Spazi esterni	Cortile- giardino
Totale superficie in mq	4.800

Sede associata di S.Polo Scalo dislocata su due piani

Aule-capienza 15-20 alunni-di cui due con lim	n. 5
Sala docenti	n. 1
Aula informatica-5 postazioni	n. 1
Aula lim	n.1
Locale adibito a palestra o laboratorio	n. 1
Servizi igienici	N°6
Spazi esterni	cortile
Totale superfici in mq	1.000

Sede associata di S.Polo dei Cavalieri dislocata su tre piani

Classi di scuola materna-capienza 20-25	n. 2
Classi di scuola elementare-capienza 15-20 alunni	n. 5
Classi di scuola media-capienza 15-20-di cui 1 con lim	n. 3
Sala insegnanti (una funge anche da biblioteca)	n. 2
Aula informatica-8 postazioni	n. 1
Servizi igienici	N°16
Spazi esterni	cortile
Totale superfici in mq	1.200

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

1.I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

2.I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

3.I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

4.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 per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

5.Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

6.Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

7. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, ogni due anni, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale .

8. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

9. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

10. Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di circolo o di istituto.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.