

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE OREGINA

salita Oregina, 40 GENOVA - tel. 010214291 fax 010218328

info@icoregina.it www.icoregina.it

plesso "*Aldo Gastaldi*" (sede dell'istituto) - salita Oregina, 40
scuola secondaria di primo grado statale - tel. 010214291

plesso "*Ambrogio Spinola*" - via A. Spinola, 2 e 4
scuola dell'infanzia statale - tel. 0102722110
scuola primaria statale - tel. 010214462

plesso "*Gerolamo Serra*" - salita Oregina, 26 a
scuola secondaria di primo grado statale - tel. 010210363 - fax 0102727763

CARTA DEI SERVIZI

(in vigore dal 14 giugno 2006)

PREMESSA

L'Istituto Comprensivo Oregina, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, conv. da Legge 11 luglio 1995 n. 273, la presente "**Carta dei servizi della scuola**", dandone adeguata pubblicità agli utenti.

In adesione allo spirito della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed alla direttiva Pres. Cons. Ministri del 27 gennaio 1994, questo Istituto per il settore dell'istruzione, così come auspicato per gli altri enti erogatori di servizi pubblici, intende adeguarsi a regole di :

- trasparenza
- celerità
- pubblicità
- partecipazione
- efficienza
- efficacia

Tuttavia, questa "Carta dei servizi" è fundamentalmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti, poiché consente un concreto autocontrollo sulla qualità dei servizi erogati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi, che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di etnia diverse;
- provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate.

2. REGOLARITA' E IMPARZIALITA'

2.1. L'Istituto Comprensivo Oregina attraverso tutte le sue componenti, e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità dei servizi e delle attività educative.

2.2. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1. L'Istituto Comprensivo Oregina si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Al fine di assicurare la continuità educativa, l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base.

Le iniziative riguardano:

- collaborazione con scuole di diverso ordine e grado presenti sul territorio,
- incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un ordine di scuola all'altro,
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni,
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto,
- coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche,
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti in situazioni di handicap, attraverso la costituzione ed il funzionamento del *gruppo di studio e di lavoro previsto dall'art. 15 della legge 104/92*, nonché agli alunni in palesi situazioni di disagio o disadattamento e agli studenti stranieri.

Per questi ultimi, in relazione alle disponibilità finanziarie della scuola ed eventualmente d'intesa con associazioni ed Enti locali, sono organizzati ed attuati corsi integrativi per l'acquisizione di adeguate competenze linguistiche.

3.2. Le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, personale di segreteria, dirigente scolastico) saranno facilitate ed incentivate mediante :

- ❑ organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti, dirigente scolastico e docenti,
- ❑ iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento,
- ❑ conoscenza dei nuovi iscritti attraverso incontri con i docenti dell'ordine di scuola precedentemente frequentato al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica,
- ❑ incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 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.

4.2 In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.)

4.3. Le famiglie degli alunni si impegnano ad assolvere l'obbligo della frequenza della scuola.

4.4. L'Istituto attua un continuo monitoraggio della regolarità della frequenza ed un accurato e capillare controllo delle assenze, mettendosi tempestivamente in contatto con le famiglie in caso di irregolarità.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti (Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto, Consiglio di classe di interclasse e di intersezione, Comitato genitori, Assemblee dei genitori ...)

5.2. L'Istituto garantisce la più ampia e snella possibilità di comunicazione con le famiglie attraverso :

- ❑ l'utilizzazione del diario degli allievi e, per la secondaria di primo grado, dell'apposito libretto per comunicazioni brevi;
- ❑ la consegna di circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
- ❑ diverse modalità e possibilità di colloquio e incontro tra genitori e docenti;
- ❑ momenti di incontro comunitario in particolari circostanze;
- ❑ possibilità di sbrigare all'istante le pratiche di segreteria, senza necessità di prenotazioni, di lunghe attese o di ritorni.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. Il Piano dell'Offerta Formativa

- ❑ assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento (art. 1 del D.L.vo n. 297 del 16.04.94 T.U.) che si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche e delle moderne tecnologie educative;
- ❑ prevede modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, in reti di scuole e nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento stabilite dal Ministero della Pubblica Istruzione.

PARTE I - AREA DIDATTICA

L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- ❑ Piano dell'Offerta Formativa
- ❑ Regolamento d'Istituto
- ❑ Progettazione educativo-didattica
- ❑ Carta dei servizi
- ❑ Piano di evacuazione dell'Istituto

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) è elaborato e approvato annualmente dal Collegio dei Docenti sulla scorta delle linee di indirizzo deliberate dal Consiglio d'Istituto. E' successivamente adottato dal Consiglio di Istituto.

Il P.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare, educativa ed organizzativa, le attività di formazione e di azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e di valutazione, i progetti.

Nel Piano dell'Offerta Formativa il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche educative ed organizzative dell'istituto, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse che l'istituto mette a disposizione degli "utenti" per offrire un

servizio efficiente e trasparente. Progetta, altresì, le attività riguardanti l'orientamento, gli interventi di sostegno e l'ampliamento dell'offerta formativa.

Redazione entro il 15 novembre di ogni anno.

Publicizzazione mediante : a) affissione all'albo, b) sito internet, entro il 30 novembre di ogni anno.

Copia depositata presso la segreteria dell'istituto e presso ogni plesso scolastico.

Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,10 a foglio.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende norme e indicazioni relative a:

- orario delle lezioni,
- accesso agli edifici,
- vigilanza sugli alunni,
- regolamentazione di ritardi, assenze, uscite fuori orario,
- casi di sciopero del personale,
- modalità di comunicazione scuola-famiglia,
- disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca, dei laboratori,
- provvedimenti disciplinari,
- calendario di massima delle riunioni e publicizzazione degli atti,
- modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali.

Publicizzazione mediante a) affissione all'albo, b) sito internet.

Copia depositata presso la segreteria dell'istituto e presso ogni plesso scolastico.

Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,10 a foglio.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa e didattica di classe, di interclasse, di intersezione:

- propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle indicazioni ministeriali;
- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti *in itinere*;
- elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi più adeguati.

Redazione entro il 30 novembre di ogni anno.

Publicizzazione mediante le riunioni degli organi collegiali programmate periodicamente.

Copia depositata presso la presidenza.

Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,10.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare:

- celerità delle procedure,
- trasparenza (legge 241/90),
- informatizzazione dei servizi di segreteria,
- contenimento dei tempi di attesa per il disbrigo delle pratiche,
- flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- la distribuzione dei moduli di iscrizione per i vari ordini di scuola e di altri moduli è effettuata a vista nei giorni previsti;
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di due giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso;
- ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.);
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal dirigente scolastico o dai docenti a partire dal decimo giorno lavorativo successivo al termine delle operazioni generali di scrutinio;

- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- i certificati di servizio per il personale A.T.A. (non docenti) e per i docenti sono consegnati entro cinque giorni;
- gli uffici di segreteria rispettano un orario di apertura al pubblico, ma in casi particolari e di reale necessità il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti;
- l'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi;
- il direttore dei servizi generali ed amministrativi riceve previo appuntamento telefonico.

8.3. L'istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Chi rispondere può informarsi sulla natura di quanto richiesto, allo scopo di assegnare la comunicazione all'area di cui si chiedono informazioni.

8.4. L'Istituto garantisce per tutti e tre i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.5. E' assicurato, inoltre, il contatto via internet attraverso il sito dell'Istituto e la posta elettronica. Sul sito internet l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'Istituto, visionare il Regolamento d'Istituto e il Piano dell'Offerta Formativa. Il sito consente, inoltre, di entrare in contatto con il dirigente scolastico attraverso e-mail (info@icoregina.it)

8.6. L' Istituto predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:

- organigramma degli uffici (presidenza e servizi) e degli organi collegiali,
- albi d'Istituto,
- bacheca generale d'Istituto,
- bacheca sindacale,
- bacheca per comunicazioni ai genitori,
- spazio per comunicazioni al personale docente ed A.T.A.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1. L'Istituto si compone del plesso scolastico di scuola dell'infanzia e primaria "Ambrogio Spinola", del plesso di scuola secondaria di primo grado "Aldo Gastaldi" e del plesso di scuola secondaria di primo grado "Girolamo Serra".

9.2. I tre plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- l'incolumità e la vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio, durante l'orario scolastico, tramite vigilanza del personale in servizio,
- l'igiene dei servizi con interventi costanti durante le ore di lezione, oltre che a fine orario scolastico,
- l'affissione in ogni classe e nei corridoi di cartelli e piantine indicanti vie e modalità da seguire in caso di evacuazione dell'edificio,

9.3. L'Ente Locale (Comune di Genova) è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro,
- eliminazione delle barriere architettoniche.
- sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività istituzionali dell'istituto,
- vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita, tramite presenza dei Vigili Urbani.

9.4. L'istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica,
- numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori,
- numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e orario settimanale di disponibilità e di utilizzo - distinto per attività curricolari e per attività extracurricolari, delle palestre,
- numero, dimensioni, dotazioni (microfoni, schermi per proiezione, fotocopiatrici, ecc.), modalità di utilizzazione settimanale delle sale per riunioni e di altri locali di servizio,
- numero, dimensioni, dotazioni, orario settimanale relativo alla consultazione e al prestito delle biblioteche,
- numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati,

- esistenza di ascensori,
- esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (cortili, campetti, ecc.),
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

9.5. Modalità e costi di iscrizione

L'iscrizione all'Istituto avviene presentando in segreteria la domanda redatta su apposito modulo. Unitamente alla domanda vanno consegnati in segreteria i seguenti documenti:

- n. 2 fototessere firmate sul retro,
- fotocopia del codice fiscale dell'alunno/a,
- fotocopia della scheda di valutazione finale dell'anno precedente,
- certificato di vaccinazione,
- matrice del versamento del contributo scolastico annuale, pari ad € 26,00, comprensivo di spese per l'assicurazione di ogni alunno.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

10.1. La presentazione di reclami è accettata dall'Istituto quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

10.2. Ai sensi del D.M. 15/06/95, parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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

10.4. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.5. I reclami possono essere rivolti al dirigente scolastico, al direttore dei servizi generali ed amministrativi, alla vicaria e alle fiduciarie di plesso, al coordinatore di classe, al singolo operatore (docente e non docente); la scuola garantisce una risposta tempestiva.

10.6. Qualora ne ravvisi la necessità, il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, potrà rispondere anche in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso ne esistano, le cause che hanno provocato il reclamo.

10.7. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.8. Annualmente, il dirigente scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio

10.9. L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
- efficacia delle attività di recupero e sostegno e della domanda formativa inespressa nel bacino di utenza della scuola;
- efficacia delle attività di orientamento;
- livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori scolastici;
- tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, dotazioni librerie;
- livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto, lavorerà una commissione costituita da docenti e da non docenti dei tre ordini di scuola.

10.10. La valutazione si ispirerà al metodo dell'autodiagnosi e avrà come finalità la programmazione. Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, gli organismi, il risultato complessivo. E' esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

10.11. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, potrà essere effettuata una rilevazione mediante monitoraggi rivolti ai genitori ed a tutto il personale docente e non docente.

10.12 I monitoraggi, che verteranno sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, dovranno prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, potranno essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli Enti locali.

PARTE V - ATTUAZIONE

11.1. La presente Carta dei servizi offerta dall'Istituto, approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera del 13 giugno 2006 e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2. La presente Carta può essere modificata ogni qualvolta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative. Essa è soggetta ad eventuali revisioni e ad aggiornamenti annuali. Qualora si rilevasse la necessità di apportare qualche modifica, l'autorità competente (il dirigente scolastico e il Consiglio di Istituto) prenderà le decisioni più idonee, che verranno tempestivamente notificate alla popolazione scolastica interessata ed inserite nella Carta stessa.

11.3. La pratica attuazione di quanto contenuto nella presente Carta dei servizi è affidata alla responsabilità etico-professionale di ciascuna parte direttamente impegnata e interessata.

11.4. La presente carta diventa operativa a partire dal 14 giugno 2006.

Per copia conforme alla delibera del Consiglio di Istituto del 13 giugno 2006

Il dirigente scolastico
Aureliano DERAGGI