



SCUOLA SECONDARIA STATALE DI 1° GRADO
"G. PAVONCELLI"
Piazza della Repubblica s.n. - 71042 CERIGNOLA (FG)
Tel./fax. : 0885/426800
C.F. 81004190716 - C.M. FGMM04100B



fgmm04100b@pec.istruzione.it

web-site : www.scuolamediapavoncellicerignola.it e-mail: fgmm04100B@istruzione.it

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3 – 33 - 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 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.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 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, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 tra loro in modo funzionale ed organico.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, 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 e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 La scuola e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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.

5.3 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 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.

5.5 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.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione 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, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I - AREA DIDATTICA

7.1 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.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, intensificando, per le classi prime, nei primi mesi di lezione, i contatti e gli incontri con la famiglia e la scuola di provenienza, per favorire l'integrazione dell'alunno nella nuova realtà scolastica

7.3 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. A tal riguardo, la scuola provvede a sistemare nelle aule gli armadietti in cui custodire ogni tipo di materiale didattico, utilizzato dagli alunni, nelle diverse discipline.

7.4 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. In particolare, l'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, tiene presente, oltre ai tempi di studio degli alunni anche delle loro difficoltà di adattamento alla nuova scuola, privilegiando lo studio assistito in classe. Inoltre la scuola presta attenzione alle difficoltà degli alunni stranieri e di quelli in situazione di disagio socio-culturale nel reperire i libri di testo, fornendo loro quelli in dotazione dell'istituto scolastico. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e teso all'ascolto e al coinvolgimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni, mortificanti.

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

- A. Piano dell'Offerta Formativa
- B. Regolamento d'Istituto
- C. Statuto degli Studenti e delle Studentesse
- D. Patto Educativo di Corresponsabilità
- E. Regolamento di Disciplina
- F. Carta dei servizi scolastici

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 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.

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

Standard specifici delle procedure

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.5 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.

8.6 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

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

8.8 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. Il Consiglio di istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.9 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 vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- * tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.)
- * organigramma degli organi collegiali
- * organico del personale docente e A.T.A.
- * albi d'Istituto.
- * Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
 - * bacheca sindacale
 - * bacheca degli studenti
 - * bacheca dei genitori

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

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

8.13 Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali, aule- laboratori-palestra, e dei servizi, ivi compreso il punto ristoro, devono garantirne una permanenza a scuola sana e confortevole per gli alunni e per il personale, assicurando la vendita di prodotti consoni ad una alimentazione idonea a questa fascia di età. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

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).

9.2 La nostra scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

La struttura si compone di spazi interni ed esterni, è stata progettata per un numero complessivo di 24 aule, di cui 6 speciali ed 1 come laboratorio di educazione artistica. Con l'aumento della popolazione scolastica alcuni spazi interni sono stati trasformati e attualmente la scuola si avvale di:

n. 35 aule didattiche, di circa 25 m², forniti delle dotazioni essenziali con postazione per l'insegnante e per gli alunni, lavagna in ardesia e armadietti metallici o in legno;

n. 1 laboratorio di educazione artistica, dotato di postazioni alunni ampie per alunni e insegnante e fornito di strutture professionali come il tornio e il forno per la cottura delle ceramiche;

n.1 laboratorio scientifico, realizzato con i finanziamenti europei del Programma Operativo Nazionale, fornito di banchi da lavoro bifronte, frigorifero, armadio contenente vetrerie e prodotti chimici, microscopi e kit microscopici, elementi per lo studio dell'anatomia, LIM e notebook con stampante, video proiettore. L'accesso al laboratorio è consentito a docenti e alunni nel rispetto del regolamento di laboratorio;

n. 1 laboratorio multimediale, realizzato con i finanziamenti europei del Programma Operativo Nazionale, dotati di postazione centrale server e postazioni alunno, collegamento in rete, stampanti, armadi.

n. 2 aule di sostegno per gli alunni diversamente abili, con postazioni informatiche

n. 1 auditorium, adibito anche a spazio teatrale con circa 100 poltrone;

n. 1 biblioteca scolastica, che funge anche da sala professori, fornita di un certo numero di testi vari e di libri di testo, oltre che di riviste specializzate;

n. 3 uffici di segreteria dotati di apparecchiature telefoniche e fax, postazioni di personal computer;

n. 14 vani destinati a servizi igienici;

n. 1 palestra, attrezzata con strutture mobili e fisse, destinata alle attività curriculari ed extracurriculari della scuola e ceduto a terzi nelle ore serali per attività sportive compatibili con i fini propri dell'istituzione scolastica.

Nel piano inferiore vi sono, inoltre, alcuni ambienti destinati ad archivio (ex mensa), un'aula didattica, il laboratorio scientifico, il laboratorio artistico, un piccolo vano per i collaboratori scolastici, uno spogliatoio per gli insegnanti di Scienze motorie, entrambi con servizi igienici, un ambulatorio, due spogliatoi dotati di servizi igienici rispettivamente per maschi e femmine.

I locali del livello sottostante, raggiungibili tramite una scala interna, sono dotati di un ausilio speciale per la discesa delle sedie a rotelle e di due uscite, delle quali una priva di scale e prospiciente su Via dei Mille, l'altra sul piazzale d'ingresso della scuola.

I locali del pian terreno sono tutti dotati di scivoli e quindi privi di barriere architettoniche, ivi compresi i locali della presidenza, della segreteria e dei laboratori, ma privi di servizi igienici per le persone diversamente abili. Ogni ala dell'istituto è dotata del piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedura dei reclami

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

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

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

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.

10.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di 2° grado - anche agli studenti.

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

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

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 istituto.

PARTE V – ATTUAZIONE

11. ATTUAZIONE

11.1 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.

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