

CARTA DEI SERVIZI DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

“JOHANNES AMOS COMENIUS”

Adottata dal consiglio dell'istituzione in data 14.06.2008 con delibera n. 9/2008

PRINCIPI

La Carta dei Servizi dell'istituto comprensivo “Johannes Amos Comenius” si ispira ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e garantisce a tutti:

- l'uguale erogazione del servizio scolastico, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, entro i limiti derivanti dalla reale disponibilità delle strutture e dei finanziamenti;
- la rimozione degli ostacoli che di fatto possano impedire il pieno sviluppo della persona;
- l'imparzialità nelle valutazioni, basate su criteri di obiettività ed equità;
- la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto delle norme vigenti;
- tempestive informazioni alle famiglie in presenza di scioperi e assemblee sindacali in orario di servizio;
- l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riguardo ai bisogni educativi speciali e alle situazioni di rilevante necessità, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti;
- la partecipazione responsabile di tutte le componenti alla gestione della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti;
- l'efficienza, l'efficacia, la trasparenza e la flessibilità nell'organizzazione dell'attività scolastica, sia nella didattica e nell'attività formativa, sia nei servizi amministrativi;
- la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

- Nei curricoli della scuola primaria, della scuola bilingue, della scuola speciale di “Casa Serena” e della secondaria di primo grado è intento dell'istituto offrire agli alunni attività ed obiettivi educativi di qualità;
- L'istituzione individua ed elabora gli strumenti necessari per un'accoglienza fattiva degli studenti delle classi iniziali e cura il raccordo fra primaria e secondaria nonché il supporto all'orientamento in uscita;
- La programmazione didattico-educativa è attuata in prima istanza dal Collegio Docenti sulla base di obiettivi essenziali per disciplina;
- Il rapporto tra Docenti e Studenti tiene conto, tramite un dialogo aperto e costruttivo, dei problemi degli studenti e induce atteggiamenti di responsabilità e di autodisciplina: l'Istituto offre inoltre un servizio di Ascolto Psicologico;
- L'Istituto si prefigge di favorire attività di educazione alla cittadinanza (salute ed ambiente, prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze);
- L'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicazione del Progetto di Istituto.

PARTE SECONDA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituzione individua, fissandone e pubblicandone gli standard, e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informazione sui servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- » La distribuzione dei moduli di iscrizione 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 30 minuti dalla consegna delle domande.
- » Il rilascio di certificati e di documenti vari 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 per quelli riportanti votazioni o giudizi.
- » I documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati a richiesta.
- » 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 con le esigenze degli utenti e del territorio.
- » Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento e secondo l'orario comunicato con appositi avvisi.
- » L'Istituzione assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano sia la denominazione dell'Istituto, sia il nome di chi risponde.
- » L'Istituzione rende disponibili informazioni, comunicazioni, circolari e modulistica sul proprio sito istituzionale.

Sono disponibili al pubblico le seguenti bacheche fisse:

- Albo di Istituto
- Bachecca Sindacale
- Bachecca Studenti
- Bachecca 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.

L'Istituzione si impegna a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, attivando una costante e permanente verifica dell'applicazione della stessa all'interno e all'esterno delle strutture, per quanto di propria competenza.

Lo Statuto e tutti i regolamenti attinenti l'Istituzione sono affissi all'Albo e accessibili nel sito web dell'Istituzione stessa.

PARTE TERZA: PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituzione prenderà in considerazione soltanto i reclami scritti, anche riservati, firmati, circostanziati e corredati di indirizzo o reperibilità dello scrivente.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito le indagini necessarie, risponderà entro 15 giorni e, ove possibile, si attiverà per rimuovere le cause del reclamo.

L'Istituzione si impegna ad espletare tutte le procedure necessarie alla verifica dei risultati dell'attività scolastica ed amministrativa al fine di un'attenta valutazione degli stessi, finalizzata al miglioramento dell'offerta.