



Scuole in rete
per la Qualità

ISTITUTO COMPRENSIVO "TORTONA B"

Via Bidone, 4 – 15057 TORTONA (AL)

Tel. 0131 350039 - Fax 0131866284 - C. F. 94023320065

E-mail alic83500d@istruzione.it E-mail certificata alic83500d@pec.istruzione.it

Sito Web www.istitutocomprensivotortona.it



LA CARTA DEI SERVIZI

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico non viene compiuta alcuna discriminazione.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 Tutto il personale della scuola si impegna ad agire secondo i criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola 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 comportamenti ed iniziative di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e delle/degli alunne/i, l'inserimento e l'integrazione con particolare riguardo alla fase di ingresso alle sezioni e classi iniziali ed alle specifiche necessità.

Particolare attenzione è prestata per le problematiche degli stranieri, degli alunni in situazioni di handicap o di difficoltà anche temporanea, dei bambini costretti ad una degenza ospedaliera

3.2 Nella propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti degli alunni ed agisce nel loro interesse.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

Calendario e modalità di iscrizione alla scuola dell'infanzia vengono comunicate a tutti i genitori dei Comuni e delle zone di competenza con pubblicazione sul sito; per gli alunni delle classi prime della scuola primaria è il Comune di residenza che ha l'obbligo di informare i genitori sul periodo di iscrizione.

Per le scuole dell'infanzia le domande di iscrizione vengono accolte sulla base dei criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto e, nel caso di eccedenza, viene compilata una lista di attesa.

Per le scuole primarie di Sarezzano e Villalvernia le domande di iscrizione vengono subito accolte. Per gli alunni che chiedono di frequentare nel Plesso "S. D'Acquisto" la domanda può essere accolta con riserva se l'alunna/o risiede al di fuori della zona di competenza (la riserva dipende dal numero di classi che sarà possibile costituire o se restano posti disponibili nelle classi già costituite).

4.2 La frequenza alle scuole dell'infanzia viene verificata al termine del primo mese dall'apertura della scuola, in modo da poter eventualmente inserire i bambini che sono in lista d'attesa.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico nella scuola primaria e nella scuola secondaria di primo grado e la regolarità della frequenza vengono verificate dai docenti delle singole classi.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICACIA DEI SERVIZI

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e a diversi livelli responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi" attraverso una gestione partecipata della scuola.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa.

5.2 Le istituzioni scolastiche si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico.

In questa direzione la scuola potrà promuovere o sottoscrivere protocolli d'intesa o accordi di programma con Enti, istituzioni ed associazioni pubbliche o private, nonché sollecitare gli Enti locali per l'erogazione dei servizi connessi alla scuola (trasporti, mense, attività per l'estensione del tempo a scuola - Casa Bambini-).

5.3 Le istituzioni scolastiche al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'orario di servizio di tutto il personale della scuola si uniforma a criteri di efficacia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa complessiva.

5.5 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con le istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

7. AREA DIDATTICA

7.1 La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche, adeguandole alle esigenze formative ed alle capacità degli alunni per aiutarli a sviluppare apprendimenti e competenze relazionali.

7.2 La scuola attraverso incontri tra docenti, progettazioni comuni, attività di raccordo tra gli anni-ponte, opera per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini di scuola e tra le istituzioni scolastiche ed il territorio, per favorire la promozione di un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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 didattica.

Nell'articolazione dell'attività didattica i docenti devono adottare soluzioni idonee ad evitare agli alunni, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, che devono tendere a favorire la riflessione individuale e l'esecuzione autonoma da parte degli alunni, i docenti considerano la necessità di rispettare i tempi di studio, di gioco e di svago dei bambini e dei ragazzi.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti escludono forme di intimidazione o minacce di punizioni mortificanti. È invece obiettivo dei docenti contribuire alla costruzione e gestione di contesti di apprendimento gratificanti per tutti, in cui la qualità delle relazioni faccia crescere il piacere di stare a scuola.

7.6 Piano dell'Offerta Formativa

Dall'anno scolastico 2015/2016 la scuola elabora un proprio Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

Il testo completo è pubblicato sul sito della scuola.

La programmazione educativa e didattica viene presentata dai docenti ai genitori in occasione delle riunioni dei plessi, delle sezioni o classi dei consigli di classe, intersezione e interclasse.

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 La scuola garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

8.2 L'iscrizione ON LINE avviene secondo le procedure informatiche del MIUR.

8.3 Certificati o documenti possono essere richiesti personalmente o tramite e-mail (alic83500d@istruzione.it) e PEC e vengono predisposti entro tre giorni dalla richiesta se si tratta di documenti relativi all'anno in corso ed entro cinque giorni se si tratta di documenti relativi ad anni precedenti. I genitori possono ritirarli personalmente.

Chiunque può consultare atti e documenti di interesse generale sul sito. Per accesso agli atti riservati la copia viene sempre effettuata all'atto della richiesta, se il documento è inferiore alle dieci fasciate, o entro il giorno successivo se si tratta di un testo più lungo.

A volte l'utente può aver bisogno di ottenere subito un "riscontro" di una domanda o di un documento consegnato all'ufficio di segreteria: in questi casi può richiedere all'ufficio una fotocopia della prima pagina del documento presentato, con l'annotazione del numero di protocollo e della data. La fotocopia viene subito rilasciata.

8.4 L'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio pubblicato sul sito ad inizio anno.

Nelle giornate immediatamente precedenti una festività può essere disposta la chiusura degli uffici, comunicata tramite avviso.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico previo richiesta d'appuntamento.

8.5 Rapporti con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) segue un orario pubblicato sul sito della scuola.

Il personale di Segreteria risponde alle richieste telefoniche negli orari consentiti.

8.6 Trasparenza degli atti amministrativi

Secondo la Legge n. 241/90 i cittadini che rivolgono richieste alla pubblica Amministrazione hanno diritto di ottenere risposta scritta entro 30 giorni. Se la richiesta è particolarmente complessa l'utente viene subito avvertito e l'ufficio lo informa sui tempi di risposta (alcune risposte, ad esempio, relativamente all'accettazione dell'iscrizione per chi proviene da un'altra zona di competenza, richiedono di attendere il termine fissato per le iscrizioni stesse; altre risposte possono richiedere la deliberazione del Consiglio di Circolo, che di conseguenza deve essere convocato nelle forme e nei tempi previste dalle norme della scuola).

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

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi anche con l'introduzione delle nuove procedure della certificazione di qualità.

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).

10. PROCEDURE DEI RECLAMI

10.1 La scuola sollecita ogni forma di segnalazione degli utenti relativa a disfunzioni o insufficienze dei servizi erogati. Tali segnalazioni costituiscono utili indicazioni per migliorare la qualità dei servizi. Le segnalazioni possono essere presentate agli uffici di segreteria o al Dirigente scolastico.

11. ATTUAZIONE

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