



Circolo Didattico Statale

Emilio Salgari

Scuola dell'Infanzia e Primaria

Via Paratore, 34 – 90124 Palermo

Telefoni sede centrale 091441493-0916477710 fax 091/6478932

Plesso Alongi-Via N.Alongi,8 telefono 0916474952(primaria) 0916476869(infanzia)

Plesso Scuola Infanzia Regionale La Cittadella-Largo del Dragone, 1 telefono 0916477671

www.scuolasalgari.it



CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana e le disposizioni ministeriali ad essi informate.

I. 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.

II. Imparzialità e regolarità

- 2.1. I soggetti erogatori 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 sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

III. Accoglienza e integrazione

- 3.1. La scuola s'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 stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap e svantaggio.
- 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

IV. 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 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 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.

V. *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 e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- 5.2. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali 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 fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 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'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, 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 istituzione ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

VI. *Libertà d'insegnamento ed aggiornamento personale*

- 6.1. La progettazione educativa 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 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 PRIMA

VII. *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 degli 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, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3. Nella scelta dei sussidi e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri fondamentali la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella progettazione 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.
- 7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica del consiglio di classe o interclasse, considerando eventuali attività aggiuntive in ore extracurricolari pomeridiane con gli alunni e tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della progettazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini e ai ragazzi, 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, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. 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 del P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa), che rappresenta l'identità specifica dell'istituto e contiene tutte le informazioni sulla scuola necessarie all'utenza, le scelte educative, metodologiche ed organizzative, le finalità, gli obiettivi e le modalità previste per raggiungerli. Il P.O.F. tiene conto del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, della programmazione e dell'offerta formativa nell'ambito del territorio. Il processo di pianificazione delle attività didattiche, curricolari, extracurricolari ed organizzative, esplicitato dal Piano, attraverso la flessibilità dell'azione educativa, punta sulla qualità dell'apprendimento *per tutti*. Tempi e traguardi del percorso di ogni processo di apprendimento saranno proporzionati, infatti, a *ciascuno* e tali da educare gli alunni non solo a *sapere*, ma anche a *saper imparare* per *saper fare* e per *saper essere* cittadini, artefici della propria vita e protagonisti della società.

- 7.7. Il P.O.F., portato a conoscenza delle famiglie, è integrato dal Patto Educativo di Corresponsabilità e dal Regolamento d'Istituto, che definiscono il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, il regolamento disciplina l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contengono, inoltre, indicazioni per la formazione delle classi, l'assegnazione dei docenti alle stesse, la formulazione dell'orario del personale, la valutazione complessiva del servizio scolastico. Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a: vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni. Nel regolamento sono, inoltre, definite le modalità dei rapporti scuola-famiglia
- 7.8. La scuola garantisce l'elaborazione e l'adozione di una programmazione educativo-didattica. Essa, per l'anno scolastico 2011-2012, terrà conto delle norme vigenti. La programmazione didattica, alla luce della scelta generale del P.O.F., viene elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, interclasse o classe e: 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.
- 7.9. La scuola elabora ed adotta un Contratto formativo. Esso è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, l'allievo deve conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo curriculum; il docente deve esprimere la propria offerta formativa, motivare il proprio intervento didattico, esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione; il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.

PARTE SECONDA

VIII. Servizi amministrativi

(Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

8.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e 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 negli 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 dei 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. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.7. Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica del 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 dirigenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.8. 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.

- 8.9. Per l'informazione vengono rispettati i seguenti criteri: l'istituto 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, ecc.); organigramma degli uffici (dirigenza, vice dirigenza e servizi); organigramma degli organi collegiali; organico del personale docente e ATA; albi d'istituto. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per: bacheca sindacale; bacheca degli studenti, bacheca dei genitori, sito web.
- 8.10. presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni sulla fruizione del servizio.
- 8.11. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- 8.12. Il regolamento d'istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE TERZA

IX. Condizioni ambientali della scuola

- 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. Il personale preposto deve 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 scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazioni all'utenza: numero, dimensione e dotazioni delle aule dove si svolge la normale attività didattica; numero, tipo dimensione, dotazioni e modalità di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari della palestra; numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale e media delle ore di utilizzazione settimanale delle sale per riunioni; numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.); 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; esistenza di barriere architettoniche; documentazione relativa all'evacuazione in caso di calamità ed in generale alla sicurezza. I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi dell'istituto.

PARTE QUARTA

X. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

- 10.1. 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 d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il capo d'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. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e 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.