



Titolo: Modello Carta dei servizi

Preparato da: Gruppo di coordinamento e progettazione ASC

Verificato da: Responsabile scuole ASC Regione Italia

Approvato da: Consiglio Regione Italia ASC



INDICE

- 1.0 Scopo
- 2.0 Campo di applicazione
- 3.0 Normativa di riferimento
- 4.0 Premessa
- 5.0 I principi fondamentali
- 6.0 PARTE I - Area didattica
- 7.0 PARTE II - Servizi amministrativi
- 8.0 PARTE III - Condizioni Ambientali della Scuola
- 9.0 PARTE IV - Procedura Reclami e Valutazione del Servizio
- 10.0 PARTE V - Attuazione



1.0 Scopo

Scopo del presente documento è quello di fornire un modello precompilato per le parti comuni che devono essere integrate con le parti specifiche di competenza.

Il documento contiene parti comuni e indicazioni per la compilazione delle parti specifiche.

2.0 Campo di applicazione

Il modello della Carta dei servizi si applica ad ogni Istituto scolastico ASC regione Italia

3.0 Quadro normativo di riferimento

- L. 281/98
- L. 286/99 art. 1
- Direttiva 21/07/95 n. 254
- D.P.C.M. 7/06/95
- D.P.C.M. 27/01/944.0

4.0 Premessa

Il presente documento è redatto dal Gestore e questa istituzione scolastica intende rispondere ai cambiamenti normativi, ed organizzativi del sistema nazionale di istruzione e formazione.

L'esigenza di trasparenza dei settori che erogano servizi pubblici, obbliga anche questa istituzione scolastica a predisporre una Carta dei Servizi, quale strumento di informazione, partecipazione e tutela di tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio e di tutte le persone che ne usufruiscono. Nel redigere la presente Carta dei Servizi, questa istituzione scolastica si attiene allo schema generale predisposto dal D.P.C.M. del 7 giugno 1995. Pertanto esplicita e assume impegni in merito ai principi, all'organizzazione della formazione e dei servizi amministrativi, alle procedure dei reclami. Nostro obiettivo è il conseguimento di una incisiva collaborazione tra docenti, alunni e famiglie. La nostra scuola *dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado*, vuole, infatti, essere per le famiglie una opportunità formativa dai caratteri ben distinti per la sua ispirazione personalistica e cristiana.

In tal senso operano i docenti che con impegno promuovono i principi e i valori espressi nel Progetto Educativo ASC e nel Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto e perseguono gli obiettivi formativi indicati nella Programmazione curricolare.

I genitori sono da noi resi soggetti attivi perché coinvolti nell'organizzazione del processo formativo dei loro figli e perché messi in grado di verificare gli impegni assunti dalla nostra istituzione scolastica.



L'alunno, come "persona in crescita", con tutti i suoi bisogni e le sue peculiarità è da noi posto al centro di tutte le attività al fine di perseguire il suo sviluppo armonico in un contesto che ne garantisca la responsabile e civile convivenza.

5.0 I principi fondamentali

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e regolarità
3. Accoglienza e integrazione
4. Partecipazione, efficienza e trasparenza
5. Obbligo scolastico e frequenza
6. Libertà d'insegnamento e di aggiornamento personale

6.0 PARTE I - Area didattica

La programmazione curriculare annuale, redatta da ogni docente, riguarda le competenze periodiche da sviluppare al termine di ogni percorso formativo. Contiene gli obiettivi di apprendimento specifici per ogni disciplina, metodologie, prestazioni attese e pratiche valutative. Si sviluppa attraverso Unità Operative di Apprendimento (UDA) che esplicitano il percorso da attuare per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalle Indicazioni Nazionali per il Curricolo. Tale programmazione è comunicata alle famiglie nel corso di incontri appositamente predisposti.

7.0 PARTE II - Servizi amministrativi

La segreteria amministrativa è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 12 e dalle ore 13 alle ore 16,30; il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,00.

La segreteria didattica è aperta al pubblico, anche telefonicamente il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8,00 alle ore 9,30 e dalle ore 11,30 alle ore 12,30.

Il pomeriggio la segreteria è aperta un giorno a settimana e nello specifico il giovedì dalle ore 15 alle ore 17.

Ogni certificazione va richiesta per iscritto, anche on line, e la segreteria si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi.

L'iscrizione, secondo le disposizioni emanate dalla apposita Circolare Ministeriale, viene effettuata presso la segreteria utilizzando il modulo predisposto.

La segreteria inoltre si impegna a rispondere e al sistema Qualità e a quanto funzionale all'andamento didattico: comunicazioni, archivio, verbale, scrutini, esami, sito, registro ...



La portineria riceve tutte le telefonate e tutte le richieste che saprà poi indirizzare a chi di competenza. La portineria osserva un orario dalle ore 7,30 alle ore 13,30 e dalle 13,30 alle 17 con la Congregazione.

8.0 PARTE III - Condizioni Ambientali della Scuola

Condizioni e locali della scuola non sono esposti per esteso in questa Carta dei Servizi poiché nel POF e negli altri documenti regolativi se ne fa ampia trattazione.

La nostra istituzione scolastica garantisce un ambiente di lavoro pulito, accogliente e sicuro. La pulizia e l'igiene dei locali e dei servizi è curata da personale ausiliario accorto e responsabile.

9.0 PARTE IV - Procedura Reclami e Valutazione del Servizio

La procedura dei reclami prevede che questi siano espressi in forma scritta, orale, a mezzo telefono, fax o e-mail. In ogni caso essi devono fornire in modo chiaro generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere in breve tempo sottoscritti.

I reclami anonimi non vengono presi in considerazione a meno che non contengano riferimenti circostanziati ad episodi o situazioni di particolare gravità.

I reclami possono essere indirizzati a:

- a) Coordinatore didattico per le competenze in materia di promozione, organizzazione, coordinamento delle attività didattiche.
- b) Gestore se riguardano i rapporti di lavoro, le strutture, la sicurezza.

10.0 PARTE V - Attuazione

Al rispetto degli impegni sono chiamati a concorrere:

- a) I comportamenti di tutte le componenti della comunità scolastica;
- b) La puntualità e la completezza di tutti gli interventi scelti in base alle disposizioni vigenti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono ritenute valide fino a quando non intervengano disposizioni normative atte a modificarla. In ogni caso la nostra istituzione si impegna a verificare periodicamente i contenuti del presente documento al fine di perseguire standard qualitativi crescenti nel tempo.