

CARTA DEI SERVIZI
ISTITUTO COMPRENSIVO "BOLZANO - EUROPA 2"

Principi fondamentali

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. Uguaglianza

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

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico ispirano il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità. 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 e didattiche.

In situazioni di conflitto sindacale la scuola garantisce il rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e l'applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

La proclamazione dello sciopero sarà esposta all'albo e le famiglie verranno avvisate almeno due giorni prima per tutelare i minori.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni e ad attuare progetti di accoglienza per gli alunni e i genitori delle classi prime. Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione degli alunni con bisogni educativi speciali.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

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 di iscrizione l'accettazione avviene sulla base dei seguenti criteri:

- residenza della famiglia nel bacino d'utenza
- lavoro dei genitori nel bacino d'utenza
- presenza di fratelli o sorelle che frequentano una delle scuole dell'Istituto
- presenza di familiari nel bacino d'utenza

Per l'iscrizione alla sezione a indirizzo Montessori o alla sezione bilingue sono ulteriori criteri rispettivamente la frequenza di una scuola dell'infanzia con pedagogia Montessori e la biografia linguistica dell'alunno.

La scuola si adopera, in rete con le altre istituzioni coinvolte, per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza, con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente.

Le famiglie possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti ed il Comitato dei genitori.

L'Istituto collabora con gli enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

L'Istituto per promuovere la partecipazione favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale.

Il servizio svolto da tutto il personale della scuola risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione, viene esercitata garantendo il diritto di apprendimento dell'alunno e nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dalle Indicazioni provinciali e recepite dai Curricoli di istituto.

La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale docente e non docente e garantiscono la qualità dell'insegnamento e dei servizi erogati.

Parte I

7. Area didattica

L'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" individua i seguenti fattori di qualità dell'insegnamento:

Rispetto dell'alunno:	accoglienza valorizzazione delle diversità individuali promozione dello «star bene a scuola» adeguatezza dei compiti a casa
Individualizzazione dell'insegnamento:	rispetto dei tempi e delle potenzialità di apprendimento percorsi di recupero e potenziamento
Continuità educativa:	passaggio di informazioni tra i vari ordini di scuola verticalità dei curricula all'interno del primo ciclo coordinamento dei docenti
Informazione:	illustrazione della progettazione didattica e criteri di valutazione accesso ai documenti amministrativi

L'Istituto Comprensivo, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e delle altre istituzioni, è responsabile della qualità delle attività educative. Esso 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.

Continuità

L'Istituto Comprensivo 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.

Libri di testo

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 degli alunni. 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 portare a scuola.

Compiti a casa

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono cor-responsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equilibrio nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

Rispetto per l'alunno

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il dialogo, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

L'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" predispone i seguenti strumenti di programmazione:

Il Piano dell'offerta formativa

Il Piano dell'offerta formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale della singola istituzione scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della sua autonomia.

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto. Copia integrale del P.O.F. è pubblicata sul sito internet dell'istituzione scolastica ed è a disposizione in Segreteria.

Il P.O.F. dell'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" è integrato dai seguenti documenti:

- il Regolamento della Scuola primaria per la componente alunni e genitori e per la componente docenti;
- il Regolamento della Scuola secondaria di I grado per la componente alunni e genitori e per la componente docenti;
- il Regolamento elettorale dell'Istituto Comprensivo;
- il Patto educativo di corresponsabilità tra scuola e famiglia
- il Regolamento di disciplina della Scuola secondaria di I grado

Progettazione didattica ed educativa

La progettazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina e per ciascun ambito interdisciplinare dalla classe prima elementare alla terza media, in forma collegiale, dagli in-segnanti delle varie discipline. La progettazione didattica nelle discipline e negli ambiti disciplinari costituisce il Curricolo di Istituto. Il Curricolo dell'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" è pubblicato sul sito internet dell'Istituzione scolastica ed è disponibile in Segreteria.

La progettazione educativa è elaborata dal Collegio dei docenti, che una volta individuati bisogni e priorità, progetta interventi correlati agli obiettivi previsti dai Curricoli, anche in collaborazione con le istituzioni e le associazioni operanti sul territorio.

La progettazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico ed è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

La progettazione didattica ed educativa viene illustrata dal Consiglio di classe ai genitori nella prima Assemblea di classe dell'anno scolastico.

Contratto formativo

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

Forme di comunicazione

La comunicazione scuola famiglia avviene attraverso:

- incontri con i genitori a dicembre prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe almeno due volte l'anno;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono calendarizzate all'inizio dell'anno scolastico. Il calendario degli incontri collettivi e individuali viene comunicato per iscritto alle famiglie e pubblicato sul sito internet dell'istituzione scolastica.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il libretto scolastico. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione.

Parte II

8. Servizi amministrativi

L'Istituto Comprensivo "Bolzano - Europa 2" individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

Rapporti con il pubblico:	celerità nelle procedure informatizzazione della comunicazione disponibilità e cortesia
Trasparenza:	rispetto della LP 17/93, della L190/12 e del Dlgs 33/13 rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali
Orario di servizio:	apertura al pubblico cinque mattine e un pomeriggio presenza del personale amministrativo durante le attività didattiche presenza del personale ausiliario durante le attività della scuola

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per cinque mattine e un pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di Segreteria.

La Segreteria assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione dell'Istituto e il proprio nome.

Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai docenti durante gli incontri appositamente programmati all'inizio dell'anno scolastico.

Le iscrizioni alle classi prime avvengono secondo il calendario stabilito dal Comune e dall'Intendenza scolastica. I moduli di iscrizione sono pubblicati sul sito internet dell'Istituzione scolastica. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

All'albo di ogni scuola vengono affissi:

- organico e tabella dell'orario di lavoro del personale docente, amministrativo e ausiliario;
- organigramma dei ruoli organizzativi (dirigenza, vice, fiduciaria, collaboratori e referenti);
- composizione degli organi collegiali e delle commissioni.

Presso ogni scuola sono resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

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

Parte III

9. Condizioni dell'ambiente scolastico

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e 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.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo ad accogliere gli alunni prima delle lezioni, durante la pausa e durante l'intervallo tra le lezioni antimeridiane e pomeridiane;
- negli atri, nei corridoi e nelle aule siano esposti i progetti realizzati nel corso dell'anno scolastico;
- i laboratori siano attrezzati con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti idonei per l'apprendimento.

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dell'ambiente scolastico:

Fattori strutturali: dimensione dei locali adeguate all'utilizzo
funzionalità di tutti gli ambienti

	ambienti accoglienti e piacevoli
	manca di barriere architettoniche
Arredamento:	adatto all'età degli alunni
	funzionale ed accogliente
Pulizia:	pulizia ed igiene in tutti gli ambienti
	responsabilizzazione degli alunni
Sicurezza:	rispetto della normativa sulla sicurezza
	formazione di tutto il personale sui temi della sicurezza e del primo soccorso

Parte IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi al Dirigente scolastico in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali o telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

La valutazione della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari e interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docente. Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza delle procedure adottate e sono volte ad attivare processi di miglioramento continuo del servizio.