

SCUOLA MEDIA STATALE "S. BOCCONE"

CARTA DEI SERVIZI

2011/2012

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri 7 Giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Scuola Media Silvio Boccone illustra la sua Carta dei Servizi che si prefigge di rispondere ai diritti fondamentali che devono essere alla base della Scuola: uguaglianza, imparzialità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e aggiornamento.

Parte integrante della Carta dei Servizi è il Piano dell'Offerta Formativa (POF) con il quale viene presentato il servizio formativo - educativo della scuola. Detto servizio nasce da un'attenta analisi del territorio in cui la scuola opera e dalle esigenze culturali della sua utenza.

Attraverso il Piano dell'Offerta Formativa la scuola esplicita ciò che intende fare, il modo in cui intende procedere per conseguire i suoi obiettivi e il perché delle sue scelte.

Il documento nasce all'inizio dell'anno scolastico con il contributo di tutti gli operatori scolastici, recependo anche gli eventuali suggerimenti e le proposte da parte dei genitori, viene quindi approvato dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto.

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti *principi fondamentali* contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza - Non verrà fatta alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi che riguardino sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche. La Scuola non si limiterà a garantire l'uguaglianza dell'accesso, ma si attiverà perché possa svilupparsi armoniosamente la personalità di ciascun allievo garantendo i diritti inviolabili di ciascuno.

Imparzialità e regolarità - Sarà seguito un criterio di imparzialità sia nella formazione delle classi e nell'attribuzione degli alunni alle diverse classi, sia nella valutazione formativa e finale che sarà informata a principi di equità e obiettività. Sarà garantita la continuità del servizio e la regolarità delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione - la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati in patria, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico

Obbligo scolastico e frequenza - 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 organico e funzionale. Nello specifico, la Scuola ha un registro generale delle assenze di tutti gli alunni, che aggiorna quotidianamente ed è in grado pertanto di segnalare tempestivamente le assenze troppo prolungate o troppo frequenti e provvede ad avvertire le famiglie e si assicura che le stesse ne siano a conoscenza.

Partecipazione - la Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio

Efficacia ed efficienza - l'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Libertà di insegnamento - I docenti nell'elaborare la loro programmazione sono liberi di scegliere le modalità a loro più consone, nel rispetto degli obiettivi generali stabiliti dal P.O.F. per rispondere ai bisogni dei ragazzi.

Aggiornamento professionale - Compatibilmente con le risorse disponibili, la Scuola organizza corsi di aggiornamento del personale e favorisce, fin dove è possibile, la partecipazione volontaria dei docenti e del personale A.T.A a corsi che si svolgono all'esterno dell'Istituzione.

AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Libri di testo
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente
- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che possono impedire il mantenimento degli standard
Continuità	a) Formazione delle 1 ^a classi con piccoli gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati	-Iscrizioni tardive

	tra di loro ed eterogenei al loro interno (fasce di livello); b) Pubblicazione degli elenchi.	
Orientamento	a) Predisposizione di un apposito progetto; b) Distribuzione di materiale informativo; c) Incontri con personale esperto; d) Sportello studenti e genitori; e) Formulazione del Consiglio orientativo e comunicazione alle famiglie.	
Libri di testo	a) Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico; b) Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini; c) Possibilmente adozione unica in tutte le sezioni; d) Contenimento del costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.	-Insufficiente offerta del mercato editoriale -Libertà di scelta del docente -Introduzione nuovi insegnamenti -Variazioni del prezzo di copertina
Clima di classe	a) Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni; b) Integrazione degli stranieri; c) Utilizzo di strategie adeguate: circle time (= assemblea di classe); cooperative learning(= apprendimento di gruppo), tutoring (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); d) Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.); e) Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia; f) Attuazione del regolamento d'Istituto.	-Classi numerose e vivaci -Presenza di alunni problematici sul piano del comportamento
Verifica degli apprendimenti	a) Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente;	
Sistema di valutazione	a) Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione; b) Informazione preventiva sui criteri di valutazione.	
Recupero dello svantaggio scolastico	a) Interventi individualizzati; b) Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali; c) Interventi specifici per gli stranieri.	
Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili	a) Progetto Educativo Individualizzato; b) Docente di sostegno specializzato; c) Continuità nella figura del docente di sostegno;	-Difficoltà nel reclutamento -Trasferimento, nomina a tempo

	d) Incontri periodici del Gruppo H.	determinato
Coordinamento didattico	a) Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare; b) Comuni attività progettuali.	
Assegnazione del personale docente alle classi	a) Rispetto del criterio di Continuità didattica; b) Spostamento di classe per garantire qualità al servizio.	
Aggiornamento del personale docente	a) Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	-Insufficiente assegnazione di fondi
Contratto formativo E' la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Sulla sua base l'allievo conosce il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico; il docente deve far conoscere preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico; il genitore deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, collaborare nelle attività	a) Assemblea di classe iniziale per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni; b) Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori; c) Incontri Scuola –famiglia; d) Incontri con i coordinatori delle classi per la consegna delle Schede di valutazione (Febbraio - Giugno); e) Piano dell'Offerta Formativa (illustrazione del POF ai genitori riuniti in Assemblea per l'elezione dei propri rappresentanti in seno ai Consigli di classe; affissione del POF all'Albo e successiva pubblicazione sul sito Web della scuola); g) Programmazione educativo-didattica, concordata dai rispettivi Consigli di Classe.	
Orario delle lezioni	a) Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste; b) Rispetto in forma prioritaria delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.	-Impegni in più scuole
Piano delle attività scolastiche	a) Piano delle 40 ore; per le attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti; b) Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe	

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Orari di apertura degli uffici

- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- Modalità di comunicazione

Iscrizioni	<p>a) Nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero</p> <p>b) Alla prima classe di scuola secondaria di primo grado tramite la scuola elementare</p> <p>c) Alla prima classe della scuola secondaria di secondo grado tramite la segreteria</p> <p>d) Le domande sono acquisite agli atti della scuola immediatamente dopo la trasmissione da parte della Direzione Didattica</p> <p>e) Le domande vengono formalizzate "a vista" con la presentazione del titolo di studio o del nulla-osta, se proveniente da altra scuola</p>
Rilascio certificati	<p>Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico</p> <p>a) Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza</p> <p>b) Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi</p> <p>c) Entro dieci giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.</p> <p>d) Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale</p> <p>e) Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali</p> <p>f) I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale</p>
Trasparenza	<p>a) A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dal D.L.vo n. 196/2003 e Legge n.241/1990. Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso sono consentite due modalità:</p> <p>-a.1 l'accesso informale mediante richiesta verbale</p> <p>-a.2 l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente.</p> <p>Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 7 giorni.</p> <p>b) L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto.</p>
Apertura degli uffici	<p>a) L'orario di apertura degli uffici al pubblico è il seguente: dalle ore 9:00 alle ore 12:00 lunedì, mercoledì, venerdì; la Segreteria è aperta in orario pomeridiano nel giorno di martedì dalle ore 14:30 alle ore 16:00</p> <p>b) Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico: Lunedì (ore 9:00 – 12:00), martedì (ore 15:00 – 17:00), venerdì (ore 9:00 – 12:00);</p> <p>c) Il Vicario riceve venerdì (ore 11:30 – 12:30).</p>
Modalità di comunicazione	<p>a) La scuola assicura all'utenza tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.</p> <p>b) Per le informazioni all'utenza sono predisposti una tabella dell'orario di servizio del personale dipendente, l'organigramma degli uffici e degli organi collegiali, l'organico del personale docente e ATA, un Albo d'istituto e una bacheca sindacale. Alcuni di questi dati vengono anche pubblicati sul sito della</p>

	<p>Scuola.</p> <p>c) Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili le operatrici scolastiche in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Le stesse indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile.</p> <p>d) Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo e sul sito della Scuola</p> <p>f) La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica. Gli utenti possono inviare le proprie richieste ai seguenti indirizzi di posta elettronica: PAMM04300R@ISTRUZIONE.IT e ricevere riscontro secondo le medesime modalità su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy.</p>
--	---

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
Igiene	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente l'igiene di ambienti e servizi
Sicurezza	<p>La Scuola</p> <p>a) Garantisce la vigilanza sui minori;</p> <p>b) Stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</p> <p>c) Sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza;</p> <p>d) Garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</p> <p>e) Dispone di un piano di evacuazione per le emergenze ed attua tutte le disposizioni previste dal D. lgs.81/08 sulla sicurezza.</p>
Spazi interni ed esterni	<p>La nostra scuola dispone di:</p> <p>a) Sala professori</p> <p>b) Aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni (alcune aule sono munite di LIM)</p> <p>c) Aule comuni per le riunioni</p> <p>d) Laboratori multimediali ed informatiche</p> <p>f) Archivio</p> <p>g) Laboratorio Musicale</p> <p>h) Biblioteca</p> <p>l) Laboratorio Scientifico</p> <p>m) Palestre coperte</p> <p>n) Servizi igienici adeguati</p> <p>o) Spazio esterno privato per il parcheggio delle automobili del personale scolastico.</p>