



**SCUOLA STATALE PRIMARIA E DELL'INFANZIA
"S.G.BOSCO"**

Via Ortona Lavello - 71121 FOGGIA

www.sangiobanniboscofoggia.it

Tel./Fax 0881/631586 - e-mail: FGEE005009@istruzione.it;

e-mail certificata: FGEE005009@PEC.ISTRUZIONE.IT - C.F. 80030960712 - C.M. FGEE005009



Carta dei servizi Scolastici

(Delibera del Consiglio d'Istituto n° 2 del 28.01.2013)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La scuola Primaria e dell'Infanzia "San Giovanni Bosco" di Foggia ha redatto la Carta dei Servizi Scolastici, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana (artt. 3 - 33 - 34).

La **Carta dei Servizi Scolastici** è articolata nei seguenti punti:

- **Principi fondamentali**
- **Area didattica**
- **Servizi amministrativi**
- **Valutazione del servizio e procedure di reclamo**

PRINCIPI FONDAMENTALI

1 - UGUAGLIANZA

(DPCM 7 GIUGNO 1995: "Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche").

L'offerta del servizio scolastico si ispira al principio dell'uguaglianza, intesa nella duplice accezione di

- rifiuto di ogni discriminazione e rispetto delle diversità individuali;
- garanzia di una formazione che assicuri a ciascun alunno gli strumenti per un arricchimento personale e sociale e che prevenga situazioni di emarginazione.

2 - IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori della scuola, attraverso la collegialità delle fasi di programmazione, conduzione delle attività e valutazione, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità; la scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

Attraverso la propria articolazione in Commissioni e Gruppi di Lavoro, il Collegio dei docenti si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, soprattutto delle classi iniziali, prevedendo nel proprio Piano dell'Offerta Formativa (P. O. F.) particolari iniziative nelle fasi di ingresso e specifiche attività e procedure a fronte di bisogni educativi specifici (alunni in situazione di handicap; alunni stranieri ed extracomunitari; alunni con difficoltà di apprendimento).

4 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Tutto il personale dell'Istituto promuove una gestione partecipata della scuola, nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità e gli organi dalla stessa definiti. L'Istituto assume tra i principi ispiratori della propria azione la piena integrazione con il territorio attraverso la collaborazione con le sue Istituzioni, in primo luogo gli Enti Locali, le sue organizzazioni le sue numerose associazioni.

L'organizzazione dell'attività scolastica si informa a criteri di efficienza e di efficacia attraverso un'attivazione flessibile dei gruppi-classe e un utilizzo razionale dei tempi, delle strutture e delle attrezzature presenti.

Al fine di promuovere la partecipazione di tutti i soggetti interessati, l'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative ed un'informazione completa e trasparente.

5 - LIBERTA' DI INSEGNAMENTO.

E' garantita la libert  di insegnamento dei docenti, intesa come libera scelta di metodologie adeguate ai bisogni formativi e cognitivi degli alunni, in coerenza con l'impianto educativo elaborato dal Collegio dei docenti e nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

A tal fine costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico l'aggiornamento e la formazione in servizio.

AREA DIDATTICA.

Attraverso l'analisi del contesto socio-culturale in cui la scuola opera, il **Piano dell'Offerta Formativa** dell'Istituto individua i bisogni educativi degli alunni (Programmazione educativa) e programma le azioni necessarie al loro perseguimento (Programmazione didattica).

La continuit  tra i diversi ordini di scuola (Scuola dell'Infanzia- Scuola Primaria- Scuola Secondaria di primo grado) costituisce una scelta strategica e di metodo per promuovere l'orientamento degli alunni inteso come progressiva conquista di una sempre pi  armonica consapevolezza di s . L'Istituto, attraverso una specifica Commissione composta da insegnanti provenienti dai diversi gradi di scuola, elabora progetti di accoglienza e di continuit  educativo-didattica a favore degli alunni in ingresso e progetti di orientamento a favore degli alunni in uscita.

Il Contratto formativo esplicita operativamente le scelte dell'Istituto: quelle organizzative generali (calendario scolastico; orario settimanale delle lezioni;...) e quelle pi  specificatamente didattiche operate dagli insegnanti (es.: organizzazione dei tempi e degli spazi; scelta delle strumentazioni e dei sussidi; compiti a casa; ...); esso si ispira a criteri di validit  culturale, di funzionalit  educativa e di rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Sul piano relazionale i rapporti docenti/alunni saranno ispirati a stili comunicativi tendenti alla persuasione, alla chiarezza nelle richieste, all'assunzione di responsabilit  personale, alla condivisione dei comportamenti nel gruppo-classe. Il Regolamento di Istituto codifica le regole di vita della comunit  scolastica.

Per la valutazione degli alunni, i cui criteri generali sono esplicitati nel P.O.F. dell'Istituto, gli insegnanti, operando individualmente e collegialmente secondo le modalit  previste dalla normativa scolastica, si riferiscono a criteri di obiettivit , equit  e trasparenza.

In collaborazione con l'Amministrazione comunale, l'Istituto garantisce condizioni ambientali adeguate allo svolgimento delle attivit  attraverso la cura dell'idoneit  e della sicurezza degli spazi e delle strutture.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto organizza i propri servizi amministrativi perseguendo i seguenti fattori di qualit :

- celerit  e semplificazione dei procedimenti;
- tempestivit  dei contatti e trasparenza delle procedure;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilit  dell'orario degli uffici a contatto con il pubblico.

Nella scuola sono garantiti appositi spazi informativi attraverso le bacheche per il personale e per i genitori.

All'ingresso degli edifici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

E' garantito l'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente in merito e compatibilmente con i valori discrezionali valutati dall'amministrazione in materia di riservatezza dei dati personale e/o sensibili.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PROCEDURE DI RECLAMO

La valutazione e il monitoraggio delle attività dell'Istituto sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio prestato; allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

I genitori, tramite i rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- ai Consigli di intersezione e di interclasse per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici;
- al Consiglio di Circolo per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta dei servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità: qualora insorga un problema risulta più opportuno, in primo luogo, che sia ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se il disservizio rimane, se esso è di particolare gravità od urgenza, o se si tratta di aspetti generali e il problema investe l'intera scuola, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami telefonici o via fax devono essere successivamente sottoscritti. Il Dirigente scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata con delibera n.2 del 28.01.2013

