



## Carta dei servizi scolastici

Il funzionamento della scuola è regolato dalla Carta dei Servizi che comprende il Regolamento di Disciplina e di Istituto.

La Scuola Secondaria di Primo Grado di Teverola conforma la propria azione educativo-didattica-amministrativa al pieno rispetto dei principi fondamentali di seguito riportati:

- 1) principio di uguaglianza;
- 2) imparzialità e regolarità;
- 3) accoglienza e integrazione;
- 4) obbligo scolastico;
- 5) disponibilità delle strutture;
- 6) trasparenza, efficienza, flessibilità;
- 7) libertà di insegnamento.

### Criteria generali

1) Il servizio scolastico viene erogato senza alcuna discriminazione riguardo al sesso, la razza, all'etnia, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni psicofisiche e socio-economiche. L'ammissione al servizio scolastico è, pertanto, condizionata soltanto dal possesso del prescritto titolo di studio e dall'osservanza delle norme relative alle iscrizioni ed al passaggio da un tipo di scuola ad un altro.

2) E' fatto obbligo a tutti gli operatori scolastici di agire secondo criteri di obiettività e di equità, mentre è dovere di tutte le componenti adoperarsi affinché sia garantita la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto del calendario scolastico, degli accordi contrattuali e delle norme di legge.

3) La scuola, con un'adeguata azione di tutti gli addetti e soprattutto con l'impegno degli Enti e dei soggetti esterni collegati, per quanto di loro competenza, s'impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e delle loro famiglie con particolare riguardo alle classi iniziali e a realizzare l'integrazione degli alunni in situazione di handicap o comunque in posizione di svantaggio. Nell'azione di orientamento, viene offerta agli alunni un'informazione finalizzata ad illustrare l'offerta formativa senza l'aggiunta di segnali allettanti o comunque tali da condizionare la scelta dei giovani e delle loro famiglie, che deve rimanere libera e consapevole. Qualora, per qualsiasi ragione, la scuola non possa garantire l'accoglienza di tutte le domande di iscrizione, si procede secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto; essi devono essere chiari e trasparenti e debbono comprendere la territorialità.

4) Vengono assunti tutti gli accorgimenti che favoriscono la regolarità della frequenza anche per gli alunni che provengono da zone periferiche, in particolare per tenere sotto osservazione e controllo il fenomeno della dispersione scolastica. Particolare attenzione viene posta nel favorire la partecipazione di tutte le componenti alla vita della scuola attraverso i canali istituzionali in modo da assicurare alla gestione dell'Istituto la collegialità garantita dal dettato normativo.

5) La scuola, insieme agli Enti Locali a cui è collegata, favorisce le attività extrascolastiche che realizzano una funzione di promozione culturale, sociale e civile mettendo a disposizione locali ed attrezzature.

6) Tutta l'attività scolastica è informata a criteri di trasparenza, efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e della didattica.

7) La programmazione delle attività didattiche ed educative avviene nel rispetto della libertà di insegnamento sancita dall'art. 1 del D.P.R. 31-05-74, n. 417 e degli obiettivi stabiliti a livello nazionale garantendo la formazione e lo sviluppo armonico della personalità dello studente.

Parte prima

Area didattica

1. L'azione didattica è prerogativa del corpo docente, il quale ha la responsabilità di perseguire la finalità e gli obiettivi formativi stabiliti preventivamente e di verificare l'efficacia di tale azione attraverso opportuni indicatori.
2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
3. Nella scelta del libro di testo e degli strumenti didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa in riferimento agli obiettivi formativi prefissati e tenendo conto dei costi a parità di qualità, allo scopo di garantire adozioni meditate e convinte.
4. L'assegnazione dei compiti per casa è coordinata in modo da evitare sovraccarichi che rendono del tutto inefficace l'iniziativa stessa.
5. Nel rapporto con gli allievi il docente è tenuto a mantenere un atteggiamento corretto ed a comunicare con un linguaggio rispettoso.
6. 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 seconda

### Servizi amministrativi

La scuola comprende:

- a) L'ufficio del Dirigente Scolastico
- b) L'ufficio del Responsabile dei Servizi Generali e Amministrativi
- c) L'ufficio di Segreteria
- d) Collaboratori Scolastici
- e) Funzioni aggiuntive

La scuola individua, garantendo l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi

- Tempi ragionevoli di attesa agli sportelli.
  - Il Dirigente Scolastico riceve:  
il pubblico il martedì e giovedì, dalle ore 10.30 alle ore 11.30;
  - Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico di lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12.30; Sono previste turnazioni in occasione di riunioni di organi collegiali.

Il rilascio delle certificazioni viene effettuato entro breve termine (al momento, da uno a tre giorni).

Al momento dell'iscrizione, i genitori degli alunni delle classi prime, riceveranno uno stralcio del POF allo scopo di fornire una dettagliata informazione dell'offerta formativa della scuola.

La scuola assicura all'utente tempestività e cortesia nel contatto telefonico, stabilendo al proprio interno opportunità di risposta. Per l'informazione, in spazi ben visibili, è assicurato l'utilizzo di tre bacheche: per i genitori, per i docenti, per gli alunni. Presso l'ingresso della scuola sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti coordinatori della classe a breve termine delle operazioni generali di scrutinio.

### Procedure di reclamo

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio, sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro. Infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti (genitori, personale docente e non) che possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

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 attraverso reclami 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. Nell'Ufficio di Presidenza è depositato l'apposito registro. Il Dirigente Scolastico valutati i motivi e la fondatezza del reclamo si attiva per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo.

#### Informatizzazione dei servizi di segreteria

Gli uffici di segreteria sono informatizzati e il personale utilizza programmi specifici per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità. Il sito Internet della scuola viene costantemente aggiornato e si sta lavorando per rendere possibile il collegamento in rete con altre scuole del territorio.