



SCUOLA MEDIA STATALE "Giovanni PASCOLI"

Via G. B. Rossi, 20 30033 – NOALE (VE)

☎ 041/440197 - ☎ 041/5800862 C.F. n° 82008180273

💻 e-mail – vemm07700t@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza dei diritti degli utenti
Imparzialità e regolarità
Accoglienza e integrazione
Orientamento Scolastico
Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
Partecipazione, efficienza e trasparenza
Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

PARTE I

AREA DIDATTICA

Piano dell'offerta formativa
Contratto formativo
Regolamento d'Istituto

PARTE II

Servizi Amministrativi

PARTE III

Condizioni Ambientali della Scuola
Elenco Apparecchiature/Attrezzature Didattiche

PARTE IV

Procedura reclami

PARTE V

Attuazione
Informazioni all'utenza
Riferimenti normativi

ALLEGATI

Regolamento Interno
POF
Patto Educativo di Corresponsabilità
Regolamenti

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI DELLA SMS "G PASCOLI" DI NOALE

I **PRINCIPI FONDAMENTALI** a cui si ispira la Carta dei servizi sono gli articoli 3, 33, 34 della COSTITUZIONE Italiana:

art.3 : Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento

art.34: La scuola è aperta a tutti..... I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi hanno diritto di raggiungere i più alti gradi degli studi.

In tutte le scuole, come anche nella nostra, tali diritti sono garantiti concretamente, attraverso servizi, opportunità, attività programmate e realizzate da tutti gli operatori scolastici, docenti, personale ATA, Dirigente Servizi Amministrativi, Dirigente Scolastico.

A tali diritti fondamentali si aggiungono quelli individuati nella Carta dei servizi e che fanno parte della storia della evoluzione giuridica e civile del nostro paese:

1 - UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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.

2 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni scolastiche collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. (Contratto Collettivo Nazionale del Comparto Scuola e Contratto Integrativo Decentrato).

In situazione di conflitto sindacale, la Scuola garantisce:

- a. la tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi;
- b. i servizi minimi essenziali di custodia e di vigilanza;
- c. la presenza attiva e la vigilanza degli operatori della Scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei dipendenti.

3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE DEGLI ALUNNI

Nell'intento di offrire un ambiente educativo favorevole alla crescita integrale della persona, la scuola "Pascoli" si impegna negli atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed agli speciali bisogni manifestati.

La scuola desidera dunque offrire:

a) Ai genitori:

momenti di incontro con il Dirigente Scolastico (al momento dell'iscrizione alla classe prima ed all'avvio del primo anno di scuola) per presentare l'impostazione educativa, didattica ed organizzativa dell'Istituto sulla base delle indicazioni contenute nel P.O.F., per fornire informazioni sulle modalità di partecipazione alla vita della scuola e sulle regole che la governano (si confrontino a tale proposito il Regolamento di Istituto ed il Patto di Corresponsabilità Educativa).

b) Agli Alunni:

momenti di condivisione. Fin dall'ultimo anno della Scuola Primaria, saranno invitati a partecipare a momenti di incontro con gli allievi della Secondaria, per svolgere attività che facilitino il loro approccio con la realtà scolastica che presto frequenteranno.

All'inizio del triennio, poi, essi saranno protagonisti delle attività di accoglienza proposte annualmente dalla Commissione Continuità ed Orientamento, con particolare attenzione al positivo inserimento degli alunni diversamente abili, con diagnosi di Disturbo Specifico di Apprendimento, in situazione di svantaggio socio-

culturale, nonché degli alunni stranieri o di recente immigrazione (a favore di tali allievi saranno inoltre attivati i servizi e gli adempimenti burocratici previsti dalla specifica normativa vigente).

c) Gli alunni Stranieri:

Per l'integrazione dei singoli alunni stranieri si procede attraverso:

- una osservazione dei livelli strumentali e attraverso una prima fase di lavoro individualizzato. L'inserimento sarà poi graduale nella classe individuata per la frequenza dal dirigente e dai coordinatori. L'integrazione effettiva avverrà infine, ponendo l'attenzione ai curricoli e al recupero di esperienze-contenuti della cultura di provenienza.
- Corsi di alfabetizzazione tenuti da un docente della scuola.
- Collaborazione con un mediatore linguistico-culturale nei compiti di accoglienza, tutoraggio, facilitazione linguistica e nei percorsi didattici di educazione interculturale
- Incontri periodici per micro-équipe e/o macro-équipe operative per i casi segnalati di alunni in situazione di disagio.

d) Alunni in situazione di handicap

All'interno del nostro Istituto, da anni, la commissione integrazione ha come progetto la necessità di garantire a tutti gli alunni diversamente abili una reale e positiva integrazione, perché ogni ragazzo ha il diritto di vivere, all'interno di una istituzione scolastica, una dimensione di accoglienza e di qualità, riuscendo ad assumere un ruolo riconosciuto e sapendolo svolgere con autonomia. I compiti relativi all'integrazione li sviluppiamo in quattro ambiti:

o All'interno della scuola

- Garantire nella formazione classi prime l'inserimento dell'alunno con disabilità all'interno del gruppo classe strutturato con criteri ben precisi di formazione
- Favorire sin dall'inizio dell'anno scolastico una accoglienza conoscitiva del bambino e delle sue potenzialità, della famiglia, degli insegnanti dell'ordine di scuola di provenienza e degli specialisti dell'ASL (Legge 104/92 – continuità e progetti di accoglienza e C.M. 1/88)
- Garantire alle classi che accolgono l'alunno con disabilità, informazioni sulla tipologia dell'handicap, eventualmente anche da parte di esperti.
- Proporre progetti e metodologie di lavoro all'interno delle classi, dove possibile, per favorire l'integrazione.
- Condividere con le famiglie il progetto vita dell'alunno
 - o Tra le scuole in rete
- Lavorare in sinergia con le scuole facenti parte del Centro Territoriale per l'integrazione (CTI) di Spinea, condividendo da anni la progettualità sulle buone prassi
 - o Sul territorio
- Coordinare gli incontri con l'ASL, i Comuni e i vari Enti per individuare eventuali soluzioni riabilitative o educative
- Garantire la predisposizione del GLHO di ogni C.d.c che segue un alunno certificato, per la predisposizione delle linee guide necessarie per la stesura del P.E.I. e del P.D.F.
- Coordinare il passaggio dalla nostra scuola all'Istituto di formazione scelto
- Utilizzare, come supporto, le risorse associative presenti nel territorio
 - o Sul territorio per il disagio sociale
- Partecipare come scuola al Progetto rete minori attraverso la creazione di micro-équipes specifiche per ogni alunno con problemi di disagio sociale.

Nel rispetto delle scelte operate dalle famiglie al momento dell'iscrizione, le classi saranno quindi, per quanto possibile:

- omogenee per numero e genere;
- eterogenee nei livelli di apprendimento raggiunti alla Scuola primaria;
- omogenee in relazione alla presenza di alunni stranieri o di recente immigrazione, diversamente abili, con diagnosi di DSA, con difficoltà di apprendimento, con problemi relazionali e/o comportamentali (situazioni note al momento dell'iscrizione);
- comprensive di piccoli gruppi di alunni precedentemente uniti nella classe di provenienza.

Nell'assegnazione degli alunni alle diverse sezioni si terranno in considerazione:

- le specificità dei corsi in ordine a modello orario, Il lingua comunitaria studiata e presenza della sperimentazione musicale;

- l'opportunità di separare i fratelli gemelli (a seconda dell'indicazione della famiglia interessata);
- la necessità di separare gli studenti segnalati dalle insegnanti della Primaria come incompatibili fra loro.

Solo agli alunni che dovranno ripetere l'anno, per fondati motivi e su richiesta delle famiglie, sarà concessa la possibilità di cambiare sezione e/o modello orario, compatibilmente con i vincoli imposti annualmente dalle classi presenti.

Altre richieste da parte delle famiglie saranno prese in esame solo nel caso in cui non si discostino dai criteri individuati per la formazione delle classi.

4 - ORIENTAMENTO SCOLASTICO

Tutta la scuola media è orientativa e costituisce un percorso importante attraverso il quale l'alunno viene condotto ad una progressiva conoscenza di sé e consapevolezza delle proprie attitudini, competenze, interessi e passioni, come anche alla consapevolezza delle abilità acquisite lungo la scuola dell'obbligo e della possibilità di utilizzarle. In questo periodo, però, gli alunni delle classi terze sono condotti ad una riflessione più intensa sulle scelte che dovranno fare per quanto riguarda il loro proseguo degli studi; sono invitati a guardarsi intorno per osservare e capire meglio quello che loro offre il territorio, a confrontarsi con i propri genitori, e con i docenti per una scelta ragionata, motivata e soprattutto serena.

Nell'anno scolastico 2010-2011 è stata attivata la riforma Gelmini delle Scuole di II grado ed è ancora più importante che genitori ed alunni siano informati esaurientemente su sulla riorganizzazione degli indirizzi e percorsi di studi, entro il 28 febbraio, data in cui abitualmente scade la domanda per l'iscrizione alle scuole superiori.

La Commissione referente si attiva dunque organizzando e diffondendo:

- dati informativi necessari sia attraverso la loro esposizione su un pannello posizionato nell'atrio della scuola " **Bacheca dell'Orientamento**", sia consegnando opuscoli informativi, sia aggiornando ogni giorno gli alunni delle varie iniziative delle scuole che saranno raccolte in un **raccoglitore** in ogni classe.
- **Giornata dell'orientamento**: manifestazione dedicata all'offerta formativa del territorio promossa dalla Provincia di Venezia e dall'Ufficio Scolastico Regionale.
- **Informazione e orientamento**- servizio realizzato a scuola dalla Provincia di Venezia
- **Forum delle Scuole** dei Distretti di Mirano, Mestre, Venezia, Treviso, Castelfranco, Padova. Nei locali della scuola media Pascoli, alunni e genitori potranno incontrare insegnanti dei vari Istituti Superiori per avere informazioni e richiedere materiale illustrativo.
- Saranno comunicate a tempo debito le date degli **Open days**, giornate in cui le scuole sono aperte a genitori ed alunni per essere visitate e con i docenti a cui si possono chiedere informazioni.
- Consultando il portale regionale per l'Orientamento, "**SOPRALAMEDIA**" (www.regione.veneto.it/sopralamedia) dove le scuole illustrano la loro proposta didattica.
- I docenti di lettere attiveranno poi un programma specifico volto ad aiutare gli alunni nella scelta della scuola o istituto superiore.

5 - 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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, etc.).
- La scuola garantisce la libertà di scelta delle famiglie circa il tempo-scuola proposto dal Piano dell'Offerta Formativa
- L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 funzionale ed organico.

6 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della CARTA, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

7: LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

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 I

AREA DIDATTICA

- La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarsi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- Nella scelta dei libri di testo, regolate dalla normativa vigente la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa.
- Al fine di rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana e di evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare, gli alunni potranno prendere accordi tra di loro e con i docenti delle diverse discipline sui testi e sui materiali che ciascuno è obbligato a portare.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1 - PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri dell'utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della Scuola.

Il P.O.F. comprende in particolare:

- le linee di programmazione educativa,
- il curricolo con le discipline,
- i progetti e i laboratori,
- i processi di verifica/valutazione in itinere e finali
- i criteri collegiali di valutazione,
- i rapporti scuola/famiglia,
- l'area di progetti ed opportunità didattiche
- l'offerta formativa di classi a indirizzo musicale
- il patto di corresponsabilità educativa.

A scuola vengono promossi, vari **progetti**, perché favoriscono nei ragazzi approfondimenti educativi o affrontano temi fondamentali per la crescita della persona, con l'intento di creare buone pratiche ed autonomia in alcune scelte culturali e di vita.(vedi Pof allegato).

Per ciascuna delle tre classi dell'attuale scuola media sono stati definiti dei percorsi privilegiati.

Per la classe prima → ORIENTARE, avviando l'allievo all'apprendimento e all'elaborazione di un **METODO DI STUDIO**, cioè **SAPER STUDIARE**

Per la classe seconda → **CONFRONTARE**, imparando ad analizzare e valutare strumenti metodi e comportamenti; in sintesi, **SAPER COMUNICARE**

Per la classe terza → **VALUTARE**, organizzando in modo opportuno le proprie conoscenze ed assumendosi la responsabilità delle scelte culturali e comportamentali operate; in sintesi, **SAPER RISOLVERE PROBLEMI**

ATTIVITÀ ALTERNATIVE ALL'INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA

Lo Stato assicura l'insegnamento della Religione cattolica nella scuola; chi non si avvale di tale insegnamento può optare in alternativa tra le seguenti proposte:

Attività didattiche e formative;

Attività di studio con assistenza di personale docente ;

Uscita dalla Scuola, con conseguente cessazione del dovere di vigilanza da parte dell'amministrazione e subentro della responsabilità del genitore o del tutore;

Entrata posticipata a richiesta del genitore o del tutore.

2 - CONTRATTO FORMATIVO

Il Contratto formativo stabilisce i diritti-doveri delle varie componenti della Scuola:

DOCENTI GENITORI ALUNNI

AREA DOCENTI

- ✓ Programmazione educativa e didattica annuale
- ✓ **Analisi della situazione di partenza. I docenti tengono conto delle finalità e degli obiettivi che i Programmi Ministeriali assegnano alla Scuola Media; consultano la precedente documentazione scolastica dell'alunno; prendono in considerazione le esigenze formative degli alunni, la loro realtà socioculturale e le loro precedenti esperienze educative e didattiche.** Esaminano i risultati delle prime prove di verifica; concordano obiettivi cognitivi, strategie comuni. Per ogni disciplina vengono effettuate prove orali e/o scritte e pratiche di ingresso destinate alla verifica dei prerequisiti dopo aver concordato con i colleghi della stessa materia le modalità, i tempi di rilevamento e i criteri di valutazione. I genitori vengono informati dei risultati di tali prove. Gli alunni analizzano con il Docente le loro prove prendendo consapevolezza della loro situazione iniziale.
- ✓ I docenti deliberano in sede di Collegio Docenti il P.O.F., la Programmazione Educativa e Didattica che comprende i progetti multidisciplinari, le iniziative curricolari ed extra-curricolari, il P.E.P. per gli alunni diversamente abili e il P.D.P per gli alunni con diagnosi di dislessia. I docenti presentano ai Genitori in un'Assemblea di classe i Piani Coordinati entro il secondo mese di scuola. Presentano gli obiettivi educativi trasversali e le attività scolastiche. I Genitori partecipano a Consigli di classe prestabiliti.
- ✓ I docenti effettuano rilevazioni sistematiche per mezzo di verifiche orali, scritte e pratiche allo scopo di raccogliere dati utili alla valutazione degli alunni sulla base degli obiettivi prefissati. Informano la famiglia dell'esito delle verifiche con un giudizio scritto sul libretto personale e nei colloqui individuali, evidenziando progressi con eventuali difficoltà. I genitori controllano assiduamente il libretto personale e prendono atto dell'esito delle verifiche. Seguono attraverso i colloqui con i Docenti lo svolgimento del curriculum scolastico del proprio figlio. Si impegnano a collaborare.
- ✓ Sviluppo e rilevamento dei processi di insegnamento-apprendimento della classe. I docenti partecipano alla seduta del Consiglio di classe che si riunisce mensilmente per: verificare lo svolgimento della programmazione; concordare interventi didattici e strategie educative comuni e/o individualizzate; valutare l'andamento globale della classe sotto il profilo didattico-educativo e disciplinare; elaborare proposte. Partecipano inoltre alle sedute ordinarie e straordinarie del Collegio Docenti per: verificare lo svolgimento della programmazione educativa e didattica con riferimento al P.O.F.; prendere decisioni relative all'andamento globale delle attività scolastiche; adottare libri di testo ;deliberare in merito a situazioni di particolare rilievo.

AREA GENITORI

I Rappresentanti dei Genitori partecipano alle sedute dei Consigli di classe presieduti dal Dirigente Scolastico o da un Docente delegato.

- vagliano l'andamento globale della classe e propongono eventuali iniziative;
- assumono impegni coerenti con le scelte didattico-educative della Programmazione
- esprimono pareri e proposte ed eventualmente collaborano nelle attività

- non partecipano alle sedute in cui si valutano individualmente gli alunni
- I genitori, su proposta di un gruppo o dei loro Rappresentanti, promuovono Assemblies di classe per essere informati della situazione della classe e si impegnano a collaborare in modo adeguato; elaborano proposte insieme ai loro Rappresentanti negli Organi Collegiali;
- I genitori si impegnano a fornire corrette informazioni su particolari problematiche scolastiche relative al proprio/a figlio/a.

AREA ALUNNI

Gli alunni devono conoscere e condividere gli obiettivi didattici ed educativi del loro curriculum.

- Gli alunni assumono consapevolezza degli obiettivi cognitivi e comportamentali proposti di volta in volta e dei criteri di valutazione;
- vengono informati dell'esito delle loro verifiche.
- Esprimono di volta in volta i loro interessi e le loro difficoltà.
- Riflettono sul loro modo di lavorare;
- si impegnano nello studio per perseguire e consolidare gli obiettivi concordati;
- assumono le responsabilità del loro operato e si impegnano a mettere in atto i necessari correttivi per il loro miglioramento
- Gli alunni operano insieme con tutte le altre componenti della Scuola in attività di gruppo extracurricolari ed integrative con le finalità di:
 - -sviluppare creatività, inventiva e senso critico;
 - -imparare ad utilizzare linguaggi diversi;
 - -migliorare la consapevolezza di sé, l'autocontrollo e la socializzazione attraverso il dialogo ed il confronto nel lavoro comune,
 - -consolidare i rapporti di collaborazione nella loro Scuola e sviluppare il senso della solidarietà.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE

I Docenti offrono ai genitori l'opportunità di incontrarsi durante il corso dell'anno, in varie occasioni per valutare le problematiche scolastiche relative al proprio/a figlio

- ✓ durante i colloqui settimanali nell'orario di ricevimento dei singoli insegnanti;
- ✓ durante i 2 colloqui quadrimestrali;
- ✓ nelle riunioni insegnanti-genitori, in cui viene illustrata la programmazione educativa e didattica della classe;
- ✓ alla consegna delle schede del 1°, 2° quadrimestre e della pagellina di valutazione
- ✓ Per i casi in cui si rendano necessari ulteriori colloqui con la Famiglia il Consiglio di classe provvede a predisporre la convocazione scritta tramite libretto scolastico o lettera consegnata all'alunno stesso.
- ✓ Per le classi 3° viene fornito agli Alunni e alle Famiglie un consiglio orientativo con la consegna della prima valutazione intermedia.
- ✓ Gli alunni sono coinvolti attivamente, ogniqualvolta sia opportuno, nei colloqui tra Docente-Dirigente Scolastico e Genitori circa il loro curriculum scolastico.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Nel REGOLAMENTO di Istituto sono inoltre definite in modo specifico:

Le disposizioni sul funzionamento degli Organi Collegiali;

Il Collegio Docenti;

Il Consiglio di Classe;

Il Comitato di Valutazione del Servizio degli Insegnanti;

I provvedimenti disciplinari degli alunni;

Il Consiglio di Istituto;

Il Comitato Genitori;

ATA e Segreteria;

L'organizzazione orari, vigilanza, disciplina degli alunni.

Il Dirigente Scolastico, i Rappresentanti dei Docenti, dei Genitori e del personale A.T.A. si riuniscono periodicamente in sede di CONSIGLIO DI ISTITUTO per concordare l'organizzazione complessiva della Scuola e per deliberare in merito agli interventi che comportano un onere di spesa.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola Secondaria di Primo grado "G.Pascoli" di Noale garantisce l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ◆ celerità delle procedure;
- ◆ trasparenza e informazione competente e puntuale
- ◆ utilizzo degli strumenti moduli informatici nei Servizi di Segreteria;
- ◆ tempi di attesa agli sportelli

Celerità delle procedure

Il Direttore dei Servizi Generali e amministrativi redige annualmente un piano relativo al funzionamento dell'Ufficio di Segreteria indicando il settore di servizio affidato al personale assistente amministrativo che è direttamente responsabile del lavoro svolto.

Trasparenza

L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi, per la tutela di una situazione giuridicamente rilevante, mediante richiesta, anche verbale, al Dirigente Scolastico che la esamina subito e senza formalità. Se non è possibile l'accoglimento immediato o in caso di dubbio sulla legittimazione del richiedente, sulla sussistenza dell'interesse personale o sull'accessibilità del documento, l'utente è invitato a presentare istanza formale scritta da assumere in protocollo della Scuola.

In ogni caso il procedimento di accesso deve concludersi entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta al Dirigente Scolastico.

Utilizzo strumenti informatici

Il servizio di segreteria, per tutti i settori, viene espletato attraverso gli strumenti informatici di cui tutti gli uffici sono stati dotati; l'informatizzazione viene continuamente aggiornata e implementata per l'ottimizzazione della stessa nello svolgimento di tutta l'attività amministrativa. Viene posta particolare attenzione ad evitare sprechi di carta e di materiali con il maggior utilizzo della posta elettronica normale istituzionale e della P.E.C.

Orari di ricevimento e tempi di attesa

L'orario di ricevimento per l'utenza viene fissato:

DIRIGENTE SCOLASTICO	Il Dirigente Scolastico riceve tutti i giorni dietro prenotazione anche telefonica
DSGA	Tutti i giorni compatibilmente con gli impegni lavorativi.
UFFICIO DIDATTICO:	dal Lunedì al Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00
UFFICIO PERSONALE:	dal Lunedì al Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Per il ricevimento delle conferme delle iscrizioni alla classe prima l'orario di ricevimento è stabilito dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dei giorni individuati dal Dirigente Scolastico.

Il Pubblico viene ricevuto immediatamente, con tempi di attesa quasi nulli durante l'orario di apertura; docenti o, personale ATA, alunni possono accedere agli Uffici amministrativi in base a detto orario.

Prima dell'orario di apertura il pubblico potrà essere ricevuto solo su appuntamento dopo l'orario di chiusura sarà ricevuto solo il pubblico presente

STANDARD SPECIFICI

Durante l'anno scolastico i **certificati per gli alunni** verranno rilasciati, previa richiesta anche verbale, nonché segnalazione dell'uso cui il certificato è destinato:

- a) entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;
- b) immediatamente se trattasi di diplomi originali.

I **certificati richiesti dal personale**, in servizio e non, verranno rilasciati previa richiesta scritta, corredata dalle marche da bollo laddove necessarie, con l'esplicita motivazione all'uso per il quale i certificati vengono richiesti, entro cinque giorni dalla richiesta. Alla richiesta scritta dovranno altresì essere allegati i francobolli in caso di consegna via posta.

Tutto il personale ATA dell'Istituto disporrà di cartellino identificativo con fotografia, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio.

L'operatore scolastico che risponde al telefono é tenuto a comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome, la qualifica rivestita. L'utente é tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta. L'operatore é tenuto ad inoltrare le telefonate in ingresso agli uffici interessati e a prendere nota e riferire delle telefonate che non è stato possibile inoltrare.

All'utente, la cui telefonata sarà smistata all'ufficio competente, il personale responsabile dovrà dichiarare le proprie generalità, la qualifica rivestita e fornire le informazioni che vengono richieste.

CRITERI SEGUITI PER L'INFORMAZIONE

Sono Assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- Albo Ufficiale della scuola
- Albo Sindacale
- Albo degli organi collegiali
- Albo per le RSU

All'ingresso della Scuola e negli Uffici tutti gli Operatori sono in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni per la fruizione del servizio.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e di accoglienza:

- 1) La sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico attraverso adeguate forme di vigilanza da parte del personale docente e dei collaboratori scolastici; nei diversi piani della struttura e in palestra sarà presente sempre almeno un collaboratore scolastico.
- 2) L'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera.
- 3) Sono affissi lungo i corridoi dell'Istituto i percorsi di evacuazione in caso di emergenza.
- 4) Nei luoghi ove é conservato il materiale di pulizia sono affisse le schede tecniche dei prodotti utilizzati.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, 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.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico) circa l'eliminazione delle barriere architettoniche e la manutenzione ed efficienza dell'ascensore.

FATTORI DI QUALITÀ

AULE ORDINARIE

Sono 21 destinate allo svolgimento della normale attività didattica di ciascuna classe e sono dislocate a pianoterra al primo e al secondo piano dell'edificio.

-Capienza: fino a 27 posti alunno;

-Arredi: lavagne, armadi, banchi + sedie, cattedra + sedia

AULE SPECIALI E LABORATORI

Sono adibite allo svolgimento di particolari attività didattiche di carattere operativo, sono dislocate sui tre piani dell'edificio.

Sono presenti anche: Aula Magna, Aula di scienze e di musica, sala riunioni, sala docenti, biblioteca.

SERVIZI IGIENICI

Si trovano dislocati sui tre piani dell'edificio, destinati in parte al personale ed in parte agli alunni. Su ogni piano esistono servizi. Quelli per i diversamente abili sono al piano terra.

PALESTRE

L'edificio scolastico è dotato di una decente palestra, e all'esterno di pista di atletica e campo da pallacanestro, dove vengono svolte le attività didattiche di Ed. Motoria e le attività collegate alla pratica sportiva.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Per il superamento delle barriere architettoniche la scuola è dotata di ascensore.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA MEDIA " G. PASCOLI "

NUM. LOCALI	DESTINAZIONE	DOTAZIONE	UTILIZZO	ORE SETT. Utilizzate
20	Aule ordinarie	Cattedra, banchi, sedie, lavagna, armadi,	15 tempo ordinario 5 tempo prolungato	30 36
1	Aula	Cattedra, banchi, sedie, lavagna, armadi, LIM	1 tempo ordinario	30
1	Aula sostegno	Tavoli, sedie, armadietti, sussidi didattici specifici	Alunni	Secondo necessità
1	Palestra	Attrezzatura per pallavolo, basket, ginnastica generale (spalliera, quadro svedese, palco di salita, piccoli attrezzi),attrezzi vari (cavalli, pedane, materassi)	21 Classi	42
1	Sala docenti	Tavoli, sedie, armadietti, libri e riviste per docenti	Docenti	Secondo necessità
2	Laboratori informatica	24 computer in rete 4 armadi, tavoli, sedie, lavagna	Alunni e Docenti	Secondo necessità
1	Biblioteca	Libri e riviste, tavoli, sedie	Alunni e Docenti	Secondo necessità
1	Aula Magna/ Sala proiezioni	Computer, videoproiettore, pannello proiezioni, impianto voci e amplificazione tavoli, sedie	Alunni e Docenti (Ambiente formazione Docenti)	Secondo necessità
1	Videoteca e mediateca	Televisore, videoregistratore, Videocassette CD ROM multimediali e didattici	Alunni e Docenti	Secondo necessità
Vari, dislocati sui diversi piani	Servizi igienici		Alunni , Docenti, Personale ATA	
1	Laboratorio di Arte	Tavoli, sedie, attrezzature varie	Alunni e docenti	Secondo necessità
1	Laboratorio Scienze/Aula Multimediale	Tavoli, sedie, varie attrezzature specifiche, LIM, videoproiettore, pannello proiezioni	Alunni e Docenti	Secondo necessità
1	Aula Spazio Ascolto	Tavoli, sedie, armadi	Alunni e Genitori	Secondo necessità
1	Museo della Civiltà Contadina	Circa 1.000 oggetti appartenenti alla Cultura e Civiltà Contadina locale	Alunni , Docenti,	Secondo necessità

			Genitori, Personale ATA	
1	Laboratorio Musica/ indirizzo musicale	Pianoforte, Batteria, Impianto amplificazione, lavagna pentagrammata	Alunni , Docenti	18 ^e secondo necessità
1	Laboratorio Musica	Tastiere e pianoforti digitali, batteria e strumenti a percussione, chitarra, violoncello, leggii e supporti vari	Alunni , Docenti	Secondo necessità
1	Aula indirizzo musicale	Armadio, sedie, leggii, supporti vari	Alunni , Docenti	18
1	Aula indirizzo musicale	Armadio, sedie, leggii, supporti vari	Alunni , Docenti	18

ELENCO DELLA DOTAZIONE DI APPARECCHIATURE ED ATTREZZATURE DIDATTICHE DELL'ISTITUTO

La scuola dispone di alcuni sussidi didattici e di anno in anno cerca di arricchire e rinnovare il materiale a disposizione.

Vi sono:

- Una biblioteca per alunni e docenti, a disposizione per l'autoaggiornamento e per approfondimenti culturali;
- Cartine geografiche: dell'Italia, dell'Europa, dei Paesi extraeuropei, dei planisferi, della Francia, del Veneto.

Il suddetto materiale è di supporto per l'insegnamento della geografia, delle scienze e dell'educazione ambientale.

- Torso umano;
- Organi riproduzione fioremontabile;
- Tavole botaniche zoologia;
- Tre microscopi corredati di materiali e vetrini specifici per il loro uso.

Il suddetto materiale è di supporto per l'insegnamento delle scienze e dell'educazione alla salute.

- Sussidi audiovisivi
- N° 2 Televisori
- N° 2 Videoregistratori
- Videocassette e diapositive di storia, geografia, scienze, tecnica, artistica
- Proiettore diapositive
- Cavalletto porta proiettore
- N° 2 Schermi
- Lavagna luminosa
- N° 2 Videoproiettori

Il suddetto materiale è di supporto a tutte le discipline per la proiezione di videocassette, diapositive, grafici (lavagna luminosa), fotografie.

- CD ROM multimediali e didattici
- 24 computer Pentium in rete LAN
- 24 S.O. Windows
- 12 Software Microsoft Office
- 3 stampanti CANON a getto d'inchiostro

Il suddetto materiale, presente nel laboratorio multimediale, è di supporto a tutte le discipline per la visione di CD ROM e per consentire l'alfabetizzazione informatica da offrire a tutti gli alunni della scuola.

- Macchina fotografica digitale
- Telecamera digitale
- Vari strumenti musicali
- Attrezzi di facile consumo per la falegnameria
- Un Fax
- Una Fotocopiatrice
- Set per l'educazione stradale

PARTE IV

PROCEDURE DEI RECLAMI

PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma orale o scritta con celerità e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Trimestralmente il Dirigente Scolastico, qualora lo ritenga opportuno, relaziona al Consiglio di Istituto sulle non conformità, su reclami e su disservizi.

PARTE V

ATTUAZIONE

DISPOSIZIONI GENERALI

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norma di legge.

Il Ministro del MIUR cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

INFORMAZIONI ALL' UTENZA

Pubblicizzazione mediante affissione all'Albo entro il 30 settembre di ogni anno

Copia depositata presso l' Ufficio di Presidenza.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Artt. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione.
- Legge 7 Agosto 1990 , n. 241
- D Lgs. 3 Febbraio 1993, n. 29
- Direttiva P. C. M. 27 Gennaio 1994
- Direttiva P. C. M. 11 Ottobre 1996
- Direttiva P. C. M. 19 Maggio 1995
- Direttiva P. C. M. 7 Giugno 1995
- D. L. 12/05/95 , n. 163conv. in Legge 11/07/95, n.273
- C. M. P. I. del 21 Luglio 1995 , n. 255
- C. M. P. I. del 4 Ottobre 1995 , n. 317
- C. C. N. L. Comparto scuola 4 Agosto 1995
- Art. 21, L. N.59/97
- L. 440 18.12.97
- C.C.N.L 26.5.99
- C.C.N.L. 31.8.99
- C.C.N.L 2002-2005
- C.C.N.L 2006-2009