CARTA DEI SERVIZI



www.piccoleoperaietrani.it

Scuola Materna Paritaria Suore Piccole Operaie del Sacro Cuore
Sede operativa: **Via Stendardi, 10** 76125 - Trani - (BT)
Tel. **0883.58.80.71** / Fax **0883.50.26.30**
E-Mail: **-** piccoleoperaie@gmail.com **-** Pec: **piccoleoperaie.scuole@pec.it**
Codice Meccanografico: **BA1A16000P**
Decreto di Parita' **488/4006 - 28/02/2001**
C. F. **03308340151**/ P. Iva **03308340151**

CARTA DEI SERVIZI

SCUOLA DELL'INFANZIA PARITARIA PICCOLE OPERAIE DEL SACRO CUORE

INDICE*:*

1. *Finalità e contenuti*
2. *Documenti elaborati dalla scuola*
3. *Area didattica: offerta formativa*
4. *Servizi amministrativi*
5. *Condizioni ambientali*
6. *Procedura dei reclami*
7. *Valutazione del servizio*
8. *Valutazione dell'attività formativa*
9. *Attuazione*

Scuola Materna Paritaria Suore Piccole Operaie del Sacro Cuore
Sede operativa: **Via Stendardi, 10** 76125 - Trani - (BT)
Tel. **0883.58.80.71** / Fax **0883.50.26.30**
E-Mail: **-** piccoleoperaie@gmail.com **-** Pec: **piccoleoperaie.scuole@pec.it**
Codice Meccanografico: **BA1A16000P**
Decreto di Parita' **488/4006 - 28/02/2001**
C. F. **03308340151**/ P. Iva **03308340151**

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è una dichiarazione di intenti attraverso la quale i gestori e gli operatori del servizio esplicitano agli utenti i principi, le modalità e le caratteristiche dell'organizzazione.

La sua funzione è quella di regolare i rapporti tra il servizio e gli utenti, garantendo a questi ultimi la conoscenza, la trasparenza e la leggibilità del servizio. La carta dei servizi stabilisce, dunque, un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce.

Essa trae ispirazione dall'articolo 3 della Costituzione Italiana che sancisce l'uguaglianza e la pari dignità di tutti i cittadini davanti alla legge senza alcuna distinzione e si propone di eliminare tutti quegli ostacoli che possono impedire il pieno sviluppo della persona umana.

1. Finalità e contenuti

La presente Carta dei Servizi costituisce una sintetica presentazione della Scuola. É formulata in modo che sia: chiara, comprensibile, realistica.

Contribuisce ad una migliore fruizione del servizio scolastico da parte dei genitori e degli alunni. Evidenzia che la scuola risponde attraverso un'organizzazione programmata, razionale ed articolata delle risorse, ai suoi compiti formativi nel rispetto dei diritti della popolazione scolastica, quali:

- Uguaglianza,
- Imparzialità,
- Integrazione,
- Accoglienza,
- Libertà di scelta

Fornisce servizi amministrativi che garantiscono

- efficienza,
- trasparenza,
- regolarità

Favorisce la collaborazione tra le diverse componenti garantendo

- la libertà d'insegnamento,
- l'aggiornamento
- la formazione del personale

2. Documenti elaborati dalla scuola

La scuola con l'apporto delle diverse componenti, nel rispetto di ruoli e delle competenze, in collaborazione con le Scuole in rete, ha elaborato, oltre alla presente

- CARTA DEI SERVIZI
- PTOF
- REGOLAMENTO INTERNO

3. Area didattica: offerta formativa

Il Piano triennale dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio Docenti, in collaborazione con le Scuole aderenti alla rete, tenuto conto dell'ambiente in cui opera la Scuola e alle risorse disponibili, individuati i bisogni formativi, ha formulato e articolato il PTOF in ogni aspetto.
Pertanto, per tutto ciò che attiene l'area didattica si rimanda a tale documento.

4. Servizi amministrativi

La Scuola dell'Infanzia garantisce all'utenza:

- trasparenza
- celerità nelle procedure
- tempi d'attesa ridotti all'essenziale
- orari flessibili d'apertura dell'ufficio di segreteria

a tal fine

- organizza in modo razionale ed appropriato orari e risorse,
- pubblica in apposite bacheche nell'atrio d'ingresso:
    - gli orari di ricevimento della Direzione (ricordando la possibilità d'appuntamento telefonico),
    - gli orari di ricevimento della Segreteria (idem),
    - l'organigramma degli organi collegiali,
    - il Regolamento Interno,
    - la Carta dei Servizi,
    - Sintesi dell'Offerta Formativa,
    - Circolari informative relative ad attività particolari,
    - Pianta planimetrica della struttura,
    - Autorizzazioni e certificazioni rilasciate dagli Enti preposti alla vigilanza dell'attività scolastica (Asl, Comune, Ministero della Pubblica Istruzione, Provveditorato Agli Studi, Direzione Generale Regionale…).

La descrizione delle condizioni ambientali della sede, con l'individuazione dei relativi fattori di qualità risponde alle richieste degli utenti, comprese quelle telefoniche, con attenzione, cortesia e professionalità in particolare: chi risponde al telefono, specifica il nome della Scuola dell'Infanzia, il suo nome e la sua qualifica.

5. Condizioni ambientali

Per garantire che l'ambiente scolastico sia sicuro, igienico e accogliente, gli operatori scolastici esercitano un'attenta vigilanza

- sugli ambienti interni,
- sugli ingressi,
- sulle aree circostanti la Scuola dell'Infanzia

I collaboratori scolastici curano la costante igiene dei servizi e la pulizia di tutti gli ambienti con interventi ripetuti

- prima dell'inizio dell'attività giornaliera;

- durante e dopo la fine della giornata.

La Scuola provvede tempestivamente per mettere in atto tutti gli interventi necessari ad assicurare la piena funzionalità ed agibilità dell'edificio scolastico a garantire la sicurezza di tutti gli alunni e degli operatori scolastici. Il piano d'evacuazione dell'edificio in caso di calamità, elaborato da un tecnico esterno, organizzato dall'insegnante di sezione è chiarito dettagliatamente ed è oggetto di alcune esercitazioni di prova pratica durante il corso dell'anno scolastico .

Modo e tempi per l'utilizzazione di spazi laboratori e attrezzature sono esposti dettagliatamente nel Regolamento Interno. In ogni ambiente scolastico, è esposto un elenco analitico degli arredi.

6. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta, orale, telefonica, fax, mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Quelli orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

Reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Ai reclami presentati in forma scritta, la Direzione risponderà in forma scritta celermente, dopo aver espletato un indagine di merito e comunque entro 15 gg., impegnandosi nel frattempo alla rimozione della situazione segnalata. Qualora il reclamo non sia di competenza della Scuola, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corrente destinatario.

Annualmente la Direzione elabora una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

La scuola s'impegna a predisporre la modulistica chiara ed estremamente semplificata ad uso degli utenti, per favorire un clima di preventiva collaborazione e aprire uno spazio istituzionalizzato alle segnalazioni e suggerimenti, che probabilmente elimineranno alla radice gli stessi reclami formali.

7. Valutazione del servizio:

ASPETTI DA VALUTARE

- funzionamento delle attività didattiche nel loro complesso e nei particolari,
- funzionamento del servizio di Segreteria,
- funzionamento del servizio mensa,
- funzionamento della Direzione,
- uso del materiale,
- funzionamento delle attività

CRITERI

- rispetto della diversità culturale, sociale, fisica,
- accoglienza nei rapporti con le famiglie,
- risultati del recupero per gli alunni svantaggiati,
- risultati dell'attività formative,
- risultati di superamento delle difficoltà di origine socio – culturale ed economica,
- chiarezza nella comunicazione,

- accessibilità ai servizi amministrativi,
- assistenza (anche sanitaria) in caso di incidenti,
- i relativi questionari saranno formulati in modo razionale ed adeguato agli standard nazionali previsti dalle autorità scolastiche competenti.

8. Valutazione dell'attività formativa

Il criterio guida da tenere presente è la crescita educativa e cognitiva complessiva della sezione misurata dalla differenza tra situazione iniziale e finale e dal grado di avvicinamento agli obiettivi individuati dalla progettazione educativa e didattica. Si utilizzano gli strumenti di valutazione iniziale, in itinere e finale predisposti dalla scuola.

VERIFICA E VALUTAZIONE

Verifiche collegiali sui livelli di relazione e apprendimento dei bambini e rilevazione dati di eventuali casi di disagio, svantaggio e disadattamento. Osservazioni effettuate dalla docente in sede di attività educative nei vari spazi: sezione, intersezione, cortile, palestre, laboratorio.

Per conseguire gli obiettivi educativi e didattici, è formulato, attuato un piano organico, che comprende strategie e si articola in diversi momenti.

9. Attuazione

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva, è stata sottoposta alla consultazione, con potere di proposte e di emendamenti:

- Assemblea del personale docente e non docente
- Assemblea dei genitori.

Le varie componenti possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi. Le proposte devono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o da un terzo della componente personale docente o non docente. Il Consiglio, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento Interno e del Piano dell'offerta Formativa, in presenza di proposte e di emendamenti è tenuto a riunirsi entro 15 gg. dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori scolastici e utenti fino a nuove disposizioni modificative, contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio.

La Carta è opportunamente pubblicizzata anche con l'affissione all'albo della Scuola.