****

**DIREZIONE DIDATTICA SECONDO CIRCOLO – PERUGIA**

**Via Magno Magnini, 11 – 06127 PERUGIA**

**Tel. 075/5010600 Fax 075/5010746 – e mail: pgee00200l@istruzione.it**

**Codice Fiscale 80002130542 Codice Meccanografico: PGEE00200L**

**KARTA E SHËRBIMEVE**

**NË SHKOLLAT FILLORE DHE**

**NË SHKOLLAT PARASHKOLLORE**

**FRYMËZUAR NGA ARTIKULLIT 3,30,33 DHE 34 TE**

**KUSHTETUËSIT ITALIANE**

**PËRMBAJTJË**

1. [**Baza tË rËndËsishme faqe 3**](#principi_fondamentali)
2. [**art. 1 Barazia faqe 3**](#art_1)
3. **[art. 2 PaanshmËria dhe rregullsia faqe 4](#art_2)**
4. [**art. 3 Pritje dhe integrimi faqe 4**](#art_3)
5. [**art. 4 E drejta e zgjedhjes,arsimi i detyrueshËm, frekuenca faqe 6**](#art_4)
6. [**art. 5 PjesËmarrja ,efikasiteti,transparenca faqe 7**](#art_5)
7. [**art. 6 Liria nË arsimin dhe azhornimi personal faqe 8**](#art_6)
8. [**Pjesa e parË: Zona arsimore faqe 9**](#area_didattica)
   1. [**art. 7 QËllimet arsimore faqe 9**](#art_7)
   2. [**art. 8 Plani i studimeve faqe 10**](#art_8)
   3. [**art. 9 Informimi pËr pËrdoruesit mbi planin e studimeve faqe 11**](#art_9)
   4. [**art. 10 Programimi edukative dhe mËsimore faqe 11**](#art_10)
   5. [**art. 11 Informimi pËr pËrdoruesit mbi programimet edukative faqe 11**](#art_11)
   6. [**art. 12 Kontrata e formimit faqe 12**](#art_12)
9. [**Pjesa e dyt: ShËrbimet administrative faqe 12**](#servizi_amministrativi)
   1. [**art. 13 Faktoret e cilËsisË faqe 12**](#art_13)
10. [**Pjesa e tret: Kushtet mjedisore tË shkollËs faqe 13**](#condizioni_ambientali_scuola)
    1. [**art. 14 Mjedisi shkollor faqe 13**](#art_14)
    2. [**art. 15 faktoret e cilËsisË sË mjedisit shkollor faqe 14**](#art_15)
11. [**Pjesa e katËrt: Procedure mbi ankesat dhe VlerËsimi i shËrbimit faqe 14**](#procedura_reclami_valutazione_servizio)
    1. [**art. 16 Procedure mbi ankesat faqe 14**](#art_16)
    2. [**art. 17 VlerËsimi i shËrbimit faqe 15**](#art_17)
12. [**Pjesa e pestË: Rregulli i fundit faqe 15**](#norma_finale)
    1. [**art. 18 Rregulli i fundit faqe 15**](#art_18)

**KARTA E SHËRBIMEVE**

Baza tË rËndËsishme

**Artikulli 1**

**Barazia**

Parimet themelore të arsimit janë njohja e dallimit dhe shanseve të barabarta. Brenda shkollës asnje diskriminim nuk është i lejuar për arsye të kushteve socio-ekonomike, psiko-fisike, gjuhes, seksit, përkatësisë etnike, fenë, mendimin politik.

Veprimtaria arsimore e shkollës nuk është realizuar në një ofertë unike ,të turbullt, dhe indiferentë ku secila prej të cilave është një bartësë, por është e strukturuar në mënyrë që të marri parasysh pozicionet e fillimit të secilit.

Rezultati është se shkolla duhet të punoj me çdo mjet për të:

* përshtatur trajnimin për nevojat e secilit,për shembull të gjithë nxënësve duhet ti jepet mundësia për të zhvilluar potencialët e tyre të plotë;
* vlerësuar burimet e shumta që janë në dispozicion në zonë (autoritetet lokale, shoqatat kulturore dhe profesionale, klubet sportive, grupet e vullnetareve, por edhe organizatat private), në mënyrë që të arrihet një projekt arsimor i pasur dhe i ndryshem dhe shkolla mos të kufizohet vetëm në aktivitetet e thjeshtë arsimore.

**Artikulli 2**

**PaanshmËria dhe rregullsia**

Stafi shkollor vepron në pajtim me kriteret e objektivitetit dhe paanësisë në kryerjen e funksioneve të kërkuara. Në bashkëpunim me autoritetet lokale shkolla garanton rregullsinë dhe vazhdimësinë e shërbimit. Në veçanti, përdoruesi do të jetë i informuar: mbi kalendarin shkollor; orarin e mësimeve; orarin e shërbimit të zyrave të sekretarisë; caktimin e mësuesve në klasa / seksioneve apo disiplinave; takimet me mësuesit; shërbimin e sigurisë së studentëve në hyrje të shkollës dhe në mbarrimin të aktiviteteve mësimore.

Shkolla është e angazhuar për të garantuar sigurinë, vazhdimësinë e shërbimeve, veprimtarinë arsimore në lidhje me parimet dhe normat e përcaktuara nga ligji dhe me dispozitat të ndarjes së shkolles.

**Artikulli 3**

**Pritje dhe integrimi**

Shkolla është e angazhuar për ta bërë mjedisin shkollor sa më i qetë të jetë e mundur, duke u përpjekur për të arritur tek studentët tejkalimin të çdo vështirësie.

Janë përpunuar nga mësuesit projekte pritëse për të promovuar dhe përmirësuar integrimin dhe vazhdimësinë e nxënësve në shkollë.

Shkolla promovon njohuritë / mirëpritjen për fëmijët e kopshtit gjatë kalimit në shkollën fillore; në klasën e pestë ajo promovon vazhdimësinë në shkollën e mesme.

Do të ketë takime me prindërit për t'i bërë ata të vetëdijshëm për problemet në shkollë dhe të ndjeshem mbi bashkëveprimin me mësuesit.

Për prindërit janë të organizuara takime të kopshtit dhe të shkollës fillore.

Shkolla promovon iniciativa specifike të përfshira në programin mësimor për të eliminuar shkaqet e mundshme të diskriminimit dhe pabarazisë.

Shkolla, në sajë të një ndërlidhje efektive me shërbimet sociale, zbaton të gjitha strategjitë e mundshme për përfshirjen dhe integrimin.

Integrimi i nxënësve me nevoja të veçanta arsimore është siguruar në përputhje me parimet e artik. 3 të Kushtetutës dhe të artikujt 12 dhe 14 të ligjit 02/05/92 n. 104. Këto nxënës marrin arsimin brenda klasave të rregullta dhe kanë të drejtë për një mbështetje të veçantë, nëpërmjet ndarjes së mësuesve të mbështetjes dhe edukatorëve në lidhje me llojin e aftësisë së kufizuar. Mësuesi mbështetës është burimi i klasës dhe i ekipit të mësimdhënies i cili është caktuar dhe merr në bashkëpunim pronësinë e saj. Ekipi i tërë mësimdhënies, në bashkëpunim me ndonjë edukator, është përgjegjëse për projektin e integrimit. Për çdo nxënës me aftësi të kufizuara ,duhet të plotësohet nga specialistët, në bashkëpunim me familjen, një profil dinamik funksionale që tregon karakteristikat fizike, mendore, emocionale, sociale, që zbulon vështirësitë, kapacitetin dhe mundësinë e shërimit të studentit dhe duhet të plotësohet nga mësuesit një plan edukativ i individualizuar. Profili duhet azhornuar periodikisht. Mësuesit kanë, pavarsisht nga nevojat e nxënësve, projekte që lidhin nivelet e ndryshme shkollore (parashkollore dhe fillore) për të lehtësuar vazhdimësinë arsimore dhe për të ndihmuar tejkalimin të vështirësive në arsimin gjithëpërfshirës. Mësuesit do të kujdesen për të nxjerrë në pah rregullimet e nevojshme të objekteve shkollore për të akomoduar nxënësit në vështirësi (kërkesa për mobilje dhe për materialet mësimore-specialiste).

Shkolla është e angazhuar për të promovuar pranimin dhe integrimin e studentëve të huaj. Organizon iniciativa që favorizojnë përfshirjen e tyre në klasa të veçanta, në një mjedis të qetë ,me qëndrime dhe veprime të duhura nga të gjithë operatorët e shërbimit, nëpërmjet ndërhyrjes së individualizuar dhe duke kushtuar vëmendje për të hequr barrierat gjuhësore ose lidhjeve kulturore . Studenti i huaj është caktuar për klasë në bazë të një certifikate apo të një vlerësim nga komiteti special, i kryesuar nga Drejtori apo i deleguari i tij, i cili do të përmbahet në Shërbimin e Protokollit.

**Artikulli 4**

**E drejta e zgjedhjes–arsimi i detyrueshËm- frekuenca**

Shkolla garanton lirinë e zgjedhjes ndërmjet institucioneve shtetërore të të njëjtit lloj, brenda kufijve të kapaciteteve të secilit prej tyre. Prioriteti duhet të jëtë kriteri i territorialitetit.

Arsimi i detyrueshëm dhe vijimi i rregullt sigurohen nëpërmjet bashkëpunimit funksional dhe organik midis të gjitha institucioneve të përfshira.

Secili prej tyre, në përputhje me detyrat dhe përgjegjësitë e tyre, është i aktivizuar në parandalimin dhe kontrollin e evazionit dhe braktisjes së shkollës. Shkolla është e angazhuar për nxitjen e kushteve më të mira për ushtrimin efektiv të së drejtës për arsimim të çdo studenti.

**ARTIKULLI 5**

**PjesËmarrja-efikasiteti-transparenca**

Shkolla promovon pjesëmarrjen e stafit mësimdhënës, pjesëmarrjen e personelit ndihmës teknik administrativ dhe të prindërve nëpërmjet një menaxhimi me pjesëmarrje, brenda organeve dhe procedurave në fuqi me qëllim të zbatimit më të gjerë të efektivitetit të shërbimit.

Gjithashtu merr përsiper dhe lehtësimin te aktiviteteve jashtëshkollore që realizojnë funksionin e shkollës si një qendër e promovimit kulturor, social dhe civil duke lejuar përdorimin e ndërtesave dhe paisjeve në projektin specifik edhe jashtë orareve të mësimit, në marrëveshje me Administratën bashkiake dhe brenda kufijve të legjislacionit aktual.

Plani i Studimeve dhe Rregullat e rrethit përcaktojnë kriteret për funksionimin e duhur të shërbimit arsimor.

Nga ana e zhvillimit të mësimit, Stafi i mësimdhënies ,mbas vlerësimit të gjendjës fillestare e çdo klase, përcakton vlefshmërinë e vazhdueshme edukative dhe arsimore, duke monitoruar e përshtatur atë me nevojat e nxënësve.

Komiteti i Shkollës dhe Këshilli i Qarkut cdo vit vlersojnë funksionimin e shërbimit arsimor nëpërmjet analizimin të projekteve të zhvilluar.

Aktiviteti shkollor dhe në veçanti kohën e shërbimit të të gjithë komponentëve ,bazohet në kriteret e efikasitetit, efektivitetit, fleksibilitetit , në organizimin e shërbimeve administrative dhe aktiviteteve mësimore.

Institucioni arsimor, me qëllimin të promovimit të të gjitha formave të pjesëmarrjes, garanton thjeshtimin maksimal të procedurave dhe një informacion të plotë e transparent.

Plani i Studimeve, Karta e Shërbimeve dhe Rregullat e rrethit mund të shihen në faqen e shkollës.

E drejta e qasjes në të dhënat e shkollës është e garantuar në bazë të normave të ligjit 241/1990 dhe Dekretit Presidencial n. 184/2006.

**Artikulli 6**

**Liria nË arsimin dhe azhornimi i stafit**

Liria e mësimdhënies është një shprehje e profesionit të mësimdhënies dhe shqetësohet për zgjedhjen e përmbajtjes dhe metodologjisë në lidhje me objektivat disiplinore së drejtës të studentit në mësim, në përputhje me qëllimet arsimore ,objektivat të përcaktuara nga Udhëzimi Kombëtare në fuqi dhe strategjitë arsimore të përcaktuara nga Komiteti i Fakultetit.

Të gjithë mësimdhënësit që punojnë në klasë janë plotësisht përgjegjës në procesin arsimor, si dhe mbajtësit të përbashkët të klasës me të drejtat dhe detyrat të barabarta.

Azhornimi është një angazhim për të gjithë personelin syhkollor dhe detyrë për administratën duke parë që është një parakusht për një shërbim cilësor.

**PJESA I**

**ZONA ARSIMORE**

**Artikulli 7**

**qëllimet arsimore**

Shkolla identifikon dhe përpunon mjetet për të siguruar:

* kënaqësinë e nevojave arsimore të nxënësve;
* arritjen e institucioneve arsimore;
* aktivitetet arsimore të përshtatshme;
* aftësitë profesionale të stafit;
* bashkëpunimin e familjeve;
* kontributin e institucioneve dhe shoqërisë civile.

Shkolla gjenë mjetet për të siguruar vazhdimësinë edukative në mes të urdhrave arsimore të ndryshme brenda secilës shkollë.

Pa rënë ndesh me objektivin e arritjes së qëllimeve pedagogjike dhe arsimore të shkollës, programimi vjetor i aktiviteteve arsimore të klasave është e ndarë përkohësisht dhe është bazuar në konceptet e aftësisë operative të poseduara nga studentët në fillim të vitit shkollor e duke u rishikuar rregullisht. Mësuesit inkurajojnë pjesëmarrjen aktive ,duke rritur besimin në aftësite e tyre e duke respektuar mënyrën individuale të të mësuarit.

**Artikulli 8**

**Plani i Studimeve**

Plani i Studimeve miratohet nga Komiteti i Shkollës dhe Këshilli i Qarkut. Kjo është një angazhim për të gjithë komunitetin e shkollës.

Ajo përmban:

* ofertat kulturore të cilat mund të jenë të pranuara nga mësuesit, prindërit, organet, agjencitë dhe institucionet;
* zgjedhjet arsimore (projekte për veprimin të arsimit), duke përfshirë edhe planet e trajnimit të integruara në një kuptim kulturor dhe tërthor (ofertat arsimore të qytetit dhe të agjencive të tjera).

Për kriteret e formimit te klasave, ne i referohemi Rregullores se Shkollës.

Rregulloret e shkollave përmbajnë rregullat mbi:

* mbikëqyrjen e nxënseve: hyrja, kryerjen e aktiviteteve dhe dalje;
* sjelljën e nxënësit, vonesat rregullatore, daljet, mungesat;
* përdorimin i hapësirës, laboratorët dhe bibliotekën;
* ruajtjën e strukturave dhe pajisjeve;
* rregullimin e mbledhjeve të mësuesve me prindërit;
* procedurat për thirrjen dhe mbajtjen e takimeve të klasës, të organizuara nga shkolla, ose kërkesa nga prindërit, nga keshillat brenda klasës, nga Keshilli i ndërprerjes dhe nga Këshilli i Qarkut.

**Artikulli 9**

**Informimi i pËrdoruesit mbi Planin tË Studimeve**

Publiciteti i Planit të Studimeve sigurohet midis realizimit të takimeve të veçanta me prindërit brenda muajit tetor të çdo viti.Një kopje e planit të Studimeve është publikuar në faqen e internetit të www.secondocircolopg.gov.it Rrethi Learning.

**Artikulli 10**

**Programimi edukative dhe mËsimore**

Programimi Edukative dhe Mësimore është zhvilluar nga Komiteti i Shkollës ndarë në grupe.

Ajo përmban:

1. qëllimet dhe objektivat edukative;
2. kurse trajnimi të lidhura;
3. mjetet për zbulimin e situatës fillestare dhe përfundimtare, si dhe verifikimin dhe vlerësimin e kurseve arsimore;
4. zhvillimin e trajnimit të integruar dhe aktivitetet e rimëkëmbjes.

**Artikulli 11**

**Informimi pËr pËrdoruesit mbi programimet edukative**

Programimi Edukative/Arsimore është i përpunuar, monitorohet dhe bëhet publike çdo dy muaj.

Programimi vjetor i arsimit i është nënshtruar sistematikisht verifikimit dhe vlerësimit te rezultateve në mënyrë që veprimtaria arsimore të përshtatet ndaj nevojave për trajnim formuese që dalin në "vazhdim".

**Artikulli 12**

**Kontrata e formimit**

Kontrata e Fomimit është planifikimi i qartë i pjesëmarrës , projektit dhe punës e shkollës.

Ajo përfshin të gjitha organet e Institutit. Referenca është bërë për marrëveshjen e mësimit hartuar në vitin shkollor 2013/2014.

**PJESA II**

**SHËRBIMET ADMINISTRATIVE**

**Artikulli 13**

**Faktoret e cilËsisË**

Veprimtaria administrative do të ndjeki këto objektiva:

1. **Procedurat e gadishmërisë:**

praktikat e brendshme dhe ato që lidhen me marrëdhëniet me Administratën kryhen sa më shpejt që të jetë e mundur (brenda disa ditësh ato më komplekset); për ato me maturim janë të fiksuara nga normat e subjekteve hierarkike ose të tjera, brenda kufijve të përcaktuar.

1. **Transparenca:**

të gjitha operacionet që lidhen me sigurimin e materialeve arsimore, subvencionet e blerjes dhe makina për zyrat, kontratat me afat të caktuar për furnizim të përkohshem, mbledhjet e listave dhe çdo akt tjetër apo rezolutë në lidhje me vendimet e veprave civile, do t'i komunikohet përdorueseve, organeve të interesuara dhe partnereve socialë (aty ku janë ofruara nga Ccnl) në format më fleksibel dhe transparente, nëpërmjet: publikimit në faqen e internetit te shkollës, qasjen në dokumentet administrative në përputhje me rregullat në fuqi, të drejten individuale te informacionit dhe / ose kolektiv.

1. **Informatizimi** **i shërbimeve të sekretarisë**

Brenda limiteve të fondeve në dispozicion kanë qenë shërbimet e informatizimit në lidhje me shërbimet e sekretarisë.

1. **Kohët të pritjës në sportelet**

Kohët të pritjës do të jenë të kufizuar aq sa duhet.

1. **Fleksibiliteti i orarit të zyrave në kontakt me publikun**

Prindërit dhe përdoruesit e tjerë mund të kenë qasje në sekretari gjatë orëve të hapjes ndaj publikut që çdo vit është botuar në faqen e internetit të shkollës.

**PJESA III**

**KUSHTET MJEDISORE TË SHKOLLËS**

**Artikulli 14**

**Mjedisi shkollor**

Mjedisi shkollor duhet të jetë i pastër, miqësore, i rehatshme dhe i sigurt.

Shkolla është e angazhuar për ngritjen e institucioneve në fjalë, duke përfshirë shoqatat e prindërve, përdoruesve dhe konsumatorëve në mënyrë që ti sigurojë nxënëseve dhe stafit shkollor sigurinë të brendshme dhe të jashtme.

**Artikulli 15**

**faktoret e cilËsisË sË mjedisit shkollor**

Çdo shkollë përcakton faktorët e mëposhtëm të cilësisë:

* numrin e klasave, pajisjet (karrige, tavolina, dërrasa e zeza, kabinetet, subvencionet) të ambienteve ku marrin pjësë aktivitet arsimore, oraret javore të përdorimit të laboratorëve dhe klasave të veçanta;
* madhësinë e ambienteve të përdorura si një palestër (ku të pranishëm), pajisje me orë shfrytëzimi për veprimtaritë kurrikulare dhe ekstra-kurrikulare;
* numri, madhësia dhe pajisje të shërbimit lokal;
* numri, madhësia dhe pajisja e librave dhe revistave;
* numri i tualeteve;
* ekzistenca e hapësirave në natyrë;
* planet për evakuim të ndërtesave në rast të fatkeqësive ose zjarri.

**PJESA IV**

**PROCEDURE MBI ANKESAT DHE**

**VLERËSIMI I SHËRBIMIT**

**Artikulli 16**

**Procedure mbi ankesat**

Ankesat mund të shprehen me gojë, shkrim, telefon, fax, postë, me PEC dhe duhet të përmbajë informacion të përgjithshëm,si për shembull adresën dhe disponueshmërinë e personit qe e dergon.

Ankesat me gojë dhe telefonike duhet te nënshkruhen.

Drejtori i shkollës, pas një hetimi të mundshme, përgjigjet me shpejtësi duke marrë hapa për të larguar shkaqet që çuan në ankesë. Nëse kërkesa nuk është në përgjegjësi të drejtorit të shkollës atyre i jepen indikimet në lidhje me marrësin e saktë.

**Artikulli 17**

**VlerËsimi i shËrbimit**

Në mënyrë që të mbledhë informacionin e duhur është bërë një anketë përmes pyetësorëve te ekuilibruar siç duhet, në shënjestër të Prindërve dhe Mësueseve.

Pyetësorët,të ndertuar në mënyrë të përshtatshme, do të merrën me aspekte të mësimdhënies, organizative dhe administrative dhe duhet të lejojë mundësinë për të bërë sugjerime dhe të përfshijnë indikatorët e ofruar nga organet e administratës shkollore dhe autoritetet lokale.

**PJESA V**

**Artikulli 18**

**Rregulli i fundit**

Kjo Kartë Shërbimit vlen për tre vjet dhe mund të ndryshohet në çdo kohë si nevoje e përmirësimit të cilësisë së shërbimit. Karta u miratua nga Këshilli i Qarkut në mbledhjen e datës \_\_\_\_\_\_\_\_\_