

Istituto Comprensivo Statale 1°

Scuola dell'Infanzia - primaria e Secondaria di I grado

Montesarchio - Benevento



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(DPCM 7/06/1995)

Approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 31 ottobre 2017

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici, prevedendo l'adeguamento al Piano della Scuola Digitale. E' il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. Viene predisposta dal Dirigente, sottoposta al Collegio dei docenti e al Consiglio di Istituto per le rispettive delibere di approvazione. L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. Ciascuna componente può proporre modifiche e/o integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3 : E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione per il primo ciclo è obbligatoria e gratuita.

1. Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed il più possibile equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Ne deriva che la scuola opera con ogni mezzo per:

- Differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni sarà data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- Valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curriculari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale

La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di intersezione, interclasse e classe in relazione alle necessità esistenti.

2.Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio. In caso di assenza di personale si provvede alla sostituzione come previsto dagli specifici criteri deliberati dagli Organi Collegiali. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, assemblee o scioperi, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo mediante avvisi sul diario o sul sito web dell'istituto. In caso di interruzioni disposte da ordinanze del Sindaco, dovute a cause di forza maggiore, gli avvisi saranno pubblicati sul sito web dell'istituto.

3. Accoglienza , integrazione e orientamento

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio, pertanto, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza per i nuovi iscritti e/o provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio dalla Scuola primaria e dalla primaria alla Scuola Secondaria di I grado:

• iniziative di accoglienza e di orientamento. La scuola accoglie gli alunni predisponendo un'adeguata organizzazione e li orienta attraverso percorsi didattici e acquisizione di competenze, implementando la loro attitudine ad operare scelte .

La scuola si impegna a promuovere iniziative specifiche, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disegualianza per la piena integrazione degli alunni, con particolare attenzione alla diversa abilità , ai bisogni educativi speciali e agli alunni con lingua madre diversa dall'italiano (con primo approccio alla lingua italiana)). L'integrazione non può prescindere da azioni mirate a promuovere il benessere a scuola e il successo formativo, attraverso l'utilizzo delle seguenti risorse:

- ❖ attività di recupero per alunni in difficoltà;
- ❖ attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione;
- ❖ attività integrative e attività di laboratorio;
- ❖ realizzazione di specifici progetti educativi;
- ❖ utilizzo docenti di sostegno;
- ❖ collaborazione con i servizi sociali-assistenziali;
- ❖ adozione di un Piano Annuale per l'inclusione;
- ❖ promozione di percorsi di formazione per il Personale.

Per gli alunni che si iscrivono nel corso dell'anno si prevedono attività e momenti di accoglienza e, nel caso di alunni con primo approccio alla lingua italiana, nei limiti delle risorse disponibili, forme di tutoring da parte di compagni della stessa provenienza.

4. Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE.LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni dall'entrata all'inizio delle lezioni e al termine delle attività didattiche.

La scuola garantisce la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazioni delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

5. Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta, tenendo conto delle attitudini e dell'orientamento degli stessi. Le richieste di iscrizione al nostro istituto possono essere nei limiti della capienza obiettiva; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, vengono impegnati in attività in classi parallele o in attività di studio assistito fatta salva la possibilità di ingresso posticipato o uscita anticipata, su richiesta dei genitori tutori..

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici

6. Obbligo scolastico e frequenza

La regolarità della frequenza degli alunni viene verificata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro. In caso di assenze continue o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica con interventi mirati ad implementare la motivazione allo studio e la partecipazione alle attività. Il nostro istituto assicura un orario di ventotto ore settimanali alla Scuola Primaria e di un orario di quarantaquattro ore alla Scuola dell'Infanzia. La scuola tiene conto, sulla base delle risorse assegnate, di esigenze particolari e motivate dell'utenza.

7. Partecipazione

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, si prevede la partecipazione ad attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con l'Amministrazione Comunale e nei limiti della normativa vigente.(come disciplinato dall'articolo 43 del Regolamento di Istituto).

8. Comunicazione e Trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- utilizzo del libretto di giustificazioni e comunicazioni scuola - famiglia
- periodici incontri con le famiglie;
- adozioni di modalità comunicative prevedendo l'implementazione dei servizi telematici;
- convocazione del Consiglio di Istituto e della Giunta esecutiva attraverso mailing list;
- le informazioni vengono fornite anche in forma scritta e con controllo della presa visione;
- su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;

La scuola mette a disposizione dei partner esterni e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Vengono garantite, sia attraverso l'affissione di materiale informativo nelle bacheche delle diverse sedi che sul sito web, informazioni e documenti di pubblico interesse.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori

9. Efficienza

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica. L'orario delle lezioni, sulla base dei parametri previsti dal D.P.R. n.89 del 2009, tiene conto, prioritariamente, dei bisogni formativi degli allievi e dei criteri deliberati dal Collegio dei Docenti.

10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La libertà di insegnamento, sancita dall'art.33 della Costituzione, è espressione della professionalità docente, riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, dei traguardi delle competenze definiti nel POF. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene deliberato dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto uno specifico Piano di Formazione e/o Aggiornamento del Personale.

11. Area Didattica

I docenti programmano e progettano i percorsi formativi sulla base di quanto definito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, il manifesto didattico-pedagogico che costituisce un impegno per l'intera comunità e che esplicita:

- l'Identità culturale e sociale del nostro istituto;
- l'organizzazione interna (figure e compiti);
- l'Offerta Formativa – curriculum verticale;

i traguardi di apprendimento;
l'organizzazione delle attività;
il Contratto Formativo;
I criteri di Valutazione;
l'Ampliamento dell'Offerta Formativa.

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

1. rispondenza ai requisiti previsti dal MIUR;
2. riconosciuta validità didattica;
3. possibilità di implementare l'uso di nuove tecnologie;
4. economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d' interclasse. Il collegio dei docenti delibera in merito all'adozione.

L'acquisto dei testi consigliati rientra nella piena discrezionalità dei genitori.

I testi sono integrati da tecnologie, software e materiali tradizionali (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- aiutano ad acquisire sistematicità nell'impegno scolastico.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe.

I docenti adottano soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di interclasse e di intersezione si coordinano al fine di promuovere l'equità e la qualità dell'Offerta Formativa. I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e il rispetto reciproco.

12. Servizi Amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico dalle ore 11.30 alle ore 13.00 e, in orario anche pomeridiano, comunicato con specifici avvisi per esigenze in alcuni periodi dell'anno scolastico (es. iscrizioni...).

Per quanto concerne le certificazioni, la scuola adotta uno specifico Regolamento, pubblicato sul sito dell'istituto nel quale vengono esplicitate le modalità previste dalla legge n.183 del 12 novembre 2011.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale ha il dovere di qualificarsi e di acquisire informazioni identificative dell'interlocutore.

Il dirigente scolastico, fatte salve eventuali urgenze, riceve il pubblico tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle ore 13.00. L'istituto è dotato di un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

13. Condizioni Ambientali della Scuola

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali e per assicurare la prevista vigilanza. La scuola, in collaborazione con l'Ente Locale, per quanto di competenza, si impegna a garantire la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza). Il dirigente effettua le dovute segnalazioni al Sindaco e al Responsabile dell'Ufficio Manutenzione del Comune di Montesarchio. Al fine di impartire le necessarie istruzioni vengono realizzate attività di Informazione e Formazione del Personale, attività di sensibilizzazione degli alunni e periodiche prove di Evacuazione.

In ogni plesso sono state nominate le Figure sensibili ed un docente Coordinatore/ Referente.

14. Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Alla fine di valutare la soddisfazione dell'utenza, sia interna che esterna, vengono predisposti periodici monitoraggi attraverso questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.

Il presente documento, approvato dal Collegio dei docenti nella seduta del 30 ottobre 2017 e dal Consiglio di Istituto nella seduta del 31 ottobre 2017, è da intendersi tacitamente rinnovato fino a nuova approvazione. Esso recepisce ogni integrazione e/o modifica derivante da successive disposizioni di legge.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Maria Rosaria Damiano

DA PUBBLICARE ALL'ALBO E SUL SITO WEB DELL'ISTITUTO.