CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici viene elaborata sulla base dei principi indicati nello schema generale di riferimento proposto dal D.P.C.M. del 7/6/1995 ed è ispirata agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

Si tratta di un documento pluriennale in cui ciascuna scuola definisce e rende noti all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività, al fine di rendere visibile e trasparente il modello di servizio formativo offerto a tutti i fruitori del servizio stesso: alunni e genitori.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dell'I.C. "A.Gemelli" di Sant'Agnello fa propri i principi generali contenuti nel D.P.C.M. del 7/6/1995: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale.

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio scolastico tende al raggiungimento degli standard di apprendimento stabiliti a livello europeo e dai programmi ministeriali per tutti gli alunni, garantendo a ciascuno la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità.

A tal fine è previsto quanto segue:

- nella formazione delle classi il criterio fondamentale è improntato alla massima eterogeneità. Durante l'attività didattica possono essere formati gruppi omogenei per livello ma mai per altre caratteristiche come sesso, razza, religione, ecc.... Inoltre le attività tendono all'attuazione delle pari opportunità fra maschi e femmine.
- L'eventuale inserimento di alunni stranieri avviene nel rispetto della loro cultura d'origine in un'ottica di pluralismo culturale.
- In relazione all'insegnamento della religione cattolica, sono programmate attività alternative nel rispetto della libera scelta dei genitori.
- Il personale scolastico si astiene dall'esprimere proprie opinioni politiche ricercando invece autonomia di giudizio e rispetto per le opinioni altrui.
- La scuola si fa carico dei bisogni e delle difficoltà degli alunni attraverso interventi individualizzati, progetti di recupero e di sostegno, consulenze specialistiche degli operatori socio-sanitari, valorizzazione dei progetti di educazione alla salute.
- La scuola attua un Piano di Inclusione, elaborato da tutti i docenti, che pone specifica attenzione agli alunni portatori di BES.
- Sono garantite opportunità di eccellenza per tutti gli alunni.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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 nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

I docenti curano l'integrazione dei nuovi iscritti alla Scuola dell'infanzia mediante lo scaglionamento degli ingressi e la gradualità dell'inserimento; promuovono iniziative di conoscenza/accoglienza per i bambini provenienti dalla Scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla Scuola primaria ed interventi di continuità nella fase di passaggio alla Scuola secondaria di 1° grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di informarli sull'organizzazione didattica, renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibilizzarli all'interazione col corpo docente.

La scuola garantisce iniziative specifiche al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni diversamente abili o alunni stranieri.

E' costante l'attenzione della scuola nei confronti degli EE.LL. per mantenere e migliorare strutture scolastiche adeguate ai bisogni degli alunni.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

La famiglia ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, compatibilmente con le risorse strutturali disponibili e le risorse umane assegnate. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

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

Il rispetto dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza degli alunni vengono costantemente controllati, tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza, assicurando eventuali interventi di prevenzione e controllo dell'evasione scolastica.

Nell'ambito delle attività di Orientamento, la scuola aiuta gli studenti:

- ad acquisire consapevolezza delle proprie capacità;
- a scegliere il percorso di studi più idoneo al termine del primo ciclo d'istruzione.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il personale docente, non docente, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

L'istituzione scolastica si impegna a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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 informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

Il POF, la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto e tutti gli elementi più significativi dell'organizzazione scolastica sono visionabili sul sito dell'Istituto.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati a livello europeo, nelle Indicazioni Nazionali, nel curriculum d'Istituto, nonché delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

L'aggiornamento e la formazione del personale scolastico sono considerati condizioni indispensabili per un servizio di qualità e rappresentano un impegno per l'amministrazione che deve assicurare interventi organici e regolari.

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle

attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni. A tal fine sono predisposti curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze degli alunni.

Fattori di qualità nella prassi didattica sono:

- puntuale e chiara programmazione degli obiettivi e delle attività a diversi livelli;
- precisa misurazione e valutazione dei risultati in funzione accertativa, formativa e autovalutativa;
- metodologia adeguata nell'ambito della libertà di insegnamento dei docenti;
- disponibilità di strutture, sussidi didattici, attrezzature e moderne tecnologie;
- flessibilità nei tempi, nei modi e nell'organizzazione delle attività;
- unitarietà educativo-didattica che si concretizza nei team docenti, nei Consigli di Interclasse/Intersezione e nei Consigli di Classe,
- continuità tra i diversi gradi dell'istruzione al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- integrazione degli alunni diversamente abili;
- percentuale degli alunni che viene ammessa alla classe successiva.

Nella programmazione delle attività si tiene conto anche delle necessità di un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, per 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 del Consiglio di Classe e/o del team docenti, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio e di assicurare tempi adeguati per le attività extra-scolastiche degli alunni.

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

a) PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Viene aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento d'Istituto.

Il POF è consultabile sul sito Web della scuola ed una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria.

b) REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto comprende norme relative a:

- organizzazione della scuola;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, permessi, assenze, giustificazioni;
- infortuni e sicurezza;
- utilizzo di spazi e laboratori;
- visite e viaggi d'istruzione.

Il Regolamento è consultabile sul sito Web della scuola ed una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria.

c) PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Definisce i percorsi formativi e gli obiettivi generali annuali dei segmenti formativi dell'Istituto. Essa costituisce il collegamento tra le linee programmatiche nazionali ed il contesto scolastico di appartenenza, definendo le mete educative che si intendono raggiungere.

Ha validità pluriennale, ma è revisionata e aggiornata dal Collegio Docenti ogni anno.

d) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF.

Essa è oggetto di verifica e valutazione periodica al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

e) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA' (DPR 235/2007)

Costituisce l'impegno per operatori scolastici, genitori/affidatari ed alunni a migliorare il rapporto di collaborazione finalizzato al successo educativo e al rispetto del Regolamento d'Istituto.

Esso si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo, per cui ciascun soggetto è tenuto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Sulla base di tale patto educativo:

la scuola deve proporre un'offerta formativa rispondente ai percorsi educativi e didattici che caratterizzano l'Istituto, favorendo un ambiente adeguato allo sviluppo delle capacità dell'alunno e al suo successo scolastico;

l'alunno, tenendo conto dell'età, deve prendere coscienza del percorso predisposto dalla scuola e assumere un atteggiamento attivo e positivo nei confronti delle proposte scolastiche e formative;

la famiglia deve conoscere l'offerta formativa della scuola e sostenere l'Istituto nell'attuazione del progetto.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'inizio dell'anno scolastico sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi;
- celerità delle procedure;
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Standard specifici delle procedure

La presente carta assicura i tempi e i modi già indicati nello schema ministeriale; in particolare:

a) Iscrizioni: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale e l'ufficio garantisce specifici orari dedicati alla consulenza relativa.

b) Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. Gli attestati e i documenti sostitutivi di diploma sono consegnati a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati in un apposito incontro con le famiglie. I nulla-osta vengono rilasciati dal Dirigente scolastico solo dopo richiesta scritta.

c) Orari di apertura ufficio di segreteria: dalle 08.30 alle 13.30 dal lunedì al sabato; nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al venerdì.

Compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, l'ufficio di segreteria garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e specificamente:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30

Tel. 081 533 22 55 / fax 081 533 22 52

email naic85800@istruzione.it / pec naic85800@pec.istruzione.it

d) Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico
il martedì e il giovedì dalle 10.00 alle 12.00

L'Ufficio di segreteria assicura, durante gli orari di apertura, la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti, riconoscibili dal cartellino di identificazione, operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

Ogni plesso dispone di spazi ben visibili destinati all'informazione. I documenti relativi al progetto educativo e all'organizzazione sono reperibili sul sito Web della scuola, istitutogemelli.gov.it, e sono sintetizzati nel vademecum rilasciato alle famiglie.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e sicurezza della scuola garantiscono una permanenza confortevole per alunni e personale. A tal fine la scuola, i suoi Organi Collegiali, con il sostegno anche dei genitori, si impegnano a sensibilizzare le Istituzioni interessate e competenti, al fine di garantire la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale). Il personale scolastico si adopera per garantire la pulizia dei locali scolastici e l'igiene dei servizi.

Gli operatori scolastici assicurano, secondo le rispettive responsabilità, la vigilanza sugli alunni anche nei momenti di entrata e uscita da scuola, negli spostamenti all'interno dell'edificio scolastico, durante le uscite.

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate almeno due esercitazioni all'anno relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). A tal fine in ogni plesso è stato nominato un referente per la sicurezza.

PROCEDURA DEI RECLAMI

- I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta, deve essere chiara l'identità del proponente il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'Istituto. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro quindici giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora questo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio d'Istituto dei reclami di argomento non riservato.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Elementi utili alla valutazione del servizio ed eventuali proposte sono rilevati tramite appositi questionari rivolti al personale e ai genitori e/o tramite gli organi collegiali che prevedono la partecipazione dei genitori.

Il DS, quale responsabile della gestione dell'Istituto, relaziona annualmente al Collegio dei Docenti e al Consiglio d'Istituto circa i reclami ed i provvedimenti adottati nell'ottica del miglioramento del servizio.

La scuola ha adottato, dall'anno scolastico 2012/2013, un sistema di autovalutazione basato su modello europeo (CAF & Education) allo scopo di introdurre un'efficiente gestione della qualità e progredire nella direzione del miglioramento continuo.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio d'Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento della Pubblica Amministrazione e del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo di Scuola dell'infanzia, Primaria e Secondaria di I grado di Sant' Agnello.