



CARTA DEI SERVIZI



IL CONSIGLIO DI ISTITUTO

In attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163;

Visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995;

Vista la Direttiva n. 254 del 21 luglio 1995;

Valutata l'opportunità di adottare una nuova Carta dei Servizi d'Istituto, che va a sostituire integralmente quella attualmente in vigore;

Vista la delibera n. 2 del verbale n. 5 del 2 marzo 2015 della seduta del Collegio Docenti che approva la presente Carta

ADOTTA

nella seduta del 02/03/2015, verbale n° 6 con delibera n° 2 la

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

costituita da :

Parte I: Area didattica

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte V: Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
2. Imparzialità e Regolarità
3. Accoglienza e Integrazione
4. Obbligo scolastico e frequenza
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- 1.1. Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- 1.2. Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- 1.3. Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- 1.4. Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

2.4 L'Istituzione, in caso di sciopero del personale, utilizzerà, per la vigilanza degli alunni presenti, tutte le unità disponibili facendo ricorso anche alle istituzioni ad essa collegate.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dell'alunno.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Conoscenza dei nuovi iscritti attraverso test e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) al fine di impostare una corretta programmazione educativa-didattica.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi-iscritti e docenti del Consiglio di Classe.
- Progetti atti a facilitare il passaggio dalla scuola della tutela alla scuola dell'autonomia.

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente

PARTE I

AREA DIDATTICA

a. 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
- Coordinamento dei curricoli e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, in modo da evitare, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.

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

1. Il Piano dell'offerta Formativa, che include la Programmazione Educativa e Didattica;
2. I Regolamenti d'Istituto;
3. Il Patto di corresponsabilità.

1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Il POF integrato dai Regolamenti d'Istituto definisce il piano organizzativo in funzione delle **proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola**. In

particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

2. REGOLAMENTI D'ISTITUTO

I Regolamenti d'istituto comprendono le norme relative:

- ♦ Al funzionamento degli OO.CC;
- ♦ Al funzionamento generale dell'Istituzione Scolastica;
- ♦ Alla disciplina degli alunni;
- ♦ All'espletamento delle visite e dei viaggi di istruzione;
- ♦ Alla concessione in uso temporaneo e precario dei locali scolastici;
- ♦ All'attività negoziale;
- ♦ Alla gestione della rete informatica;
- ♦ Alla costituzione dell'elenco fornitori;

Alle iscrizioni degli alunni e ai criteri di formazione delle classi/sezioni.

3. PATTO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto di Corresponsabilità stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- a. L'Istituto Comprensivo ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:
 - ♦ Celerità delle procedure
 - ♦ Trasparenza □ Informatizzazione dei servizi di segreteria
 - ♦ Tempi di attesa agli sportelli
 - ♦ Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico
- b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
 - ♦ Supporto alle famiglie per le iscrizioni on-line, nei vari ordini di scuola, nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
 - ♦ Il rilascio dei certificati consentiti è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di un giorno per quelli di iscrizione e frequenza e di tre giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato consentito relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in cinque giorni tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.) .
 - ♦ Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
 - ♦ I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti di scuola media sono consegnati entro tre giorni, mentre per il personale ATA e i docenti di scuola primaria e infanzia entro sette giorni.

- ♦ L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità. □ L'ufficio di presidenza riceve il pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì, dalle ore 11,30 alle ore 13,30, previo appuntamento.
 - ♦ Il Direttore S.G.A. riceve tutti i giorni, tranne il sabato, dalle ore 11,00 alle ore 13,00.
 - ♦ La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:
La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:
- ♦ Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
 - ♦ Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
 - ♦ Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
 - ♦ Albi d'Istituto.
- d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
- ♦ ·Bacheca generale d'Istituto;
 - ♦ Bacheca sindacale;
 - ♦ Bacheca per comunicazioni degli studenti;
 - ♦ Bacheca per comunicazioni ai genitori;
 - ♦ Bacheca del personale docente ed A.T.A.
- e. L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione.
- g. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal C.C.N.L. in 36 ore settimanali, sarà attuato in sei giorni lavorativi, utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare con giornate libere e permessi. Le ore di straordinario non compensate con recuperi saranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo "L. Capuana" si compone dei seguenti plessi:

plesso centrale Scuola Secondaria di 1° Grado, via Trieste, 11. □ plesso “L. Capuana” Scuola dell’Infanzia, Via Messina 2

- ♦ plesso “De Amicis” Scuola Primaria, Via messina 4
- ♦ plesso “Collodi” Scuola dell’Infanzia, via B.Molinari La Grutta
- ♦ plesso “Collodi” Scuola Primaria, via B. Molinari La Grutta
- ♦ plesso Santa Lucia Scuola dell’Infanzia, **Via della Resistenza**
- ♦ plesso Santa Lucia Scuola Primaria, **Via della Resistenza**
- ♦ plesso “Asili Nido” Scuola dell’Infanzia, C/da Fontana.

Tutti plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

SCUOLA DELL’INFANZIA

- a. L’incolumità degli alunni all’interno dell’edificio tramite vigilanza di tutto il personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L’igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l’orario scolastico per opera di tutti gli operatori della scuola
- b. L’igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

SCUOLA SECONDARIA DI I°

- a. La vigilanza degli alunni all’interno dell’edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L’igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera. Per tutti i plessi si garantiscono:
 - ♦ L’informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.
 - ♦ L’affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità. La scuola s’impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest’ultima, nell’ambito del circondario scolastico).

L’Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- ♦ Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- ♦ Eliminazione delle barriere architettoniche.
- ♦ Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività delibera-e.
- ♦ Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l’ingresso a scuola e durante l’uscita.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- a. **Procedura dei reclami**
 - ♦ La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
 - ♦ Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
 - ♦ I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
 - ♦ Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

- ◆ Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- ◆ Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

b. **Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- ◆ ·Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- ◆ Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
- ◆ Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- ◆ Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- ◆ Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà una commissione costituita dai docenti dei tre ordini di scuola. Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla commissione e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

PARTE V

ATTUAZIONE

a) La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali. Il Dirigente Scolastico Il Presidente del C.d.I.