



ISTITUTO COMPRENSIVO DI PELLEZZANO

Sede legale: Via Nicola Russo, 7

84080 PELLEZZANO (SA)

tel. 089/568134

e-mail SAIC8BH007@ISTRUZIONE.IT

posta certificata: SAIC8BH007@PEC.ISTRUZIONE.IT

www.istitutocomprensivopellezzano.gov.it

C.F.95146400650

SAIC8BH007

Carta dei Servizi

Delibera n. 5 del Consiglio di Istituto del 19/10/2018

Prot. 4150 I.1 DEL 22/10/2018

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'ISTITUTO COMPRENSIVO DI PELLEZZANO

Visto il D.P.R. del 7.6.1995

Vista la legge n.241/90

Visto il Decreto legislativo n.29/93;

Esaminati i riferimenti del suddetto quadro normativo della Costituzione Italiana.

In armonia con i principi stabiliti dalle "Carte Internazionali" dei diritti dell'uomo e del cittadino, dalla Costituzione Italiana, dagli Ordinamenti della scuola pubblica attualmente vigenti, elabora il proprio Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) al quale la presente Carta rinvia per quanto attiene ai principi ispiratori delle azioni della scuola e alle sue scelte didattico-organizzative.

Alla realizzazione di detto Piano concorrono anche gli aspetti esplicitati nel presente documento che riguardano essenzialmente il rapporto scuola-cittadino fondato su regole di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

1. UGUAGLIANZA

E' esclusa qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio riguardante sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Le diversità individuali, sociali e culturali costituiscono una "risorsa" da valorizzare sul piano didattico-educativo per giungere ad una sostanziale uguaglianza di risultati.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

L'erogazione del servizio avviene secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nei limiti delle possibilità anche in situazioni di conflitto sindacale, in presenza di proclamazione di scioperi, assemblee, con conseguente astensione dalle prestazioni di servizio.

La scuola, in relazione al numero delle adesioni, si impegna a garantire i livelli minimi essenziali di servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. .

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo a quelli con problemi e alla fase di ingresso alle classi iniziali. A tale scopo i docenti favoriscono:

- la continuità formativa verticale: la scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa;

- iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra docenti della Scuola dell'Infanzia- Primaria; della Scuola Primaria – Secondaria;

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e diversamente abili.

Per gli alunni diversamente abili o con bisogni educativi speciali (B E S) si consiglia:

- il passaggio di consegna del materiale didattico significativo e delle buone prassi sperimentate;
- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni;
- contatti con l'ASL ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazioni di svantaggio.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno; crea momenti sereni di ascolto; prevede attività di gruppo che promuovano lo scambio comunicativo, la collaborazione, l'accettazione dell'altro, il confronto sui diversi punti di vista.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna scuola.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte in spirito di collaborazione. Per evitare il fenomeno della dispersione scolastica si prevedono interventi specifici ed efficaci. Se si dovessero rilevare numerose assenze consecutive o a frequenti intervalli, si prende conoscenza dei motivi e si stabiliscono controlli con le famiglie per rimuovere eventuali difficoltà.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Nella scuola, tutti sono chiamati a contribuire, a lavorare, a cooperare per garantire l'attuazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa – e quindi il successo formativo di ogni alunno – e il rispetto delle condizioni previste dalla "Carta dei Servizi" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi, dei contenuti e delle procedure vigenti.

A tal fine la scuola potrà restare aperta, tenendo conto dei servizi disponibili, anche fuori dell'orario del servizio scolastico, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature e costituendo un centro vivo di attività educativa e culturale.

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

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- un proprio sito web
- albo d'istituto

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse ragioni sono garantite ed organizzate attività di aggiornamento del personale anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativo-didattica, elaborata dagli insegnanti nel rispetto degli indirizzi nazionali vigenti e del P.T.O.F., garantisce la libertà di insegnamento per quanto concerne la metodologia da usare e la scelta dei contenuti e delle attività da svolgere, ma si collega al tempo stesso alle esigenze della classe e delle capacità individuali nel rispetto del personale ritmo di crescita sociale, affettiva e cognitiva. In tal modo garantisce la formazione dell'alunno facilitandone la potenzialità evolutiva e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione che assicura interventi organici e regolari.

PARTE PRIMA

Area organizzativa-didattica

7. L'OFFERTA FORMATIVA

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, avverte la responsabilità della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali e delle possibilità degli alunni stessi.

Essa, inoltre, realizza sul triplice piano pedagogico, curricolare ed organizzativo la continuità del processo educativo tra scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado.

Particolare attenzione sarà rivolta agli alunni diversamente abili o vittime di svantaggi socio-culturali, assicurando il pieno rispetto dei diritti, degli interessi individuati e dei bisogni formativi di ognuno.

Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche, si assumono come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riferimento agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza, nel rispetto della libertà metodologica di insegnamento.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con la programmazione delle unità di apprendimento, nel rispetto dei tempi e dei ritmi degli alunni, assicurando in tal modo, nelle ore extrascolastiche il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o ad altre esperienze significative.

Nella relazione con gli allievi i docenti assumono atteggiamenti improntati alla salvaguardia della serenità del rapporto, evitando comportamenti che potrebbero mortificare e quindi demotivare la loro partecipazione attiva.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e l'accesso e/o pubblicizzazione dei propri documenti

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, che si sostanzia nella pubblicizzazione all'utenza, e quindi alle famiglie, dei percorsi progettuali e programmatici che essa

scuola si impegna a promuovere. Esso comporta il riconoscimento da parte dell'istituzione scolastica delle particolari esigenze formative degli alunni e, per converso, l'accettazione, da parte dei genitori, di quanto collegialmente stabilito per l'attuazione dei predetti percorsi. Tale accordo si realizza all'inizio di ogni anno scolastico nel corso delle riunioni rispettivamente d'intersezione, di Interclasse, di classe e delle assemblee con i genitori ed è sancito con la condivisione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e del Regolamento d'Istituto.

9. FORMAZIONI CLASSI E SEZIONI

Le classi delle scuole primarie, le sezioni delle scuole dell'infanzia e le classi della secondaria di primo grado sono miste e formate secondo i criteri indicati nel Regolamento d'istituto.

10. ORARIO FREQUENZA

L'orario di funzionamento nei rispettivi ordini di scuola è il seguente:

- Scuola dell'infanzia: 40 ore settimanali distribuite in cinque giorni (di norma 8 ore al giorno) ad eccezione dei plessi di Capriglia, Coperchia e Via della Quercia dove funziona anche una sezione antimeridiana.
- Scuola primaria: 29 ore settimanali, ad eccezione di due classi di via della Quercia con 40 ore settimanali
- Scuola secondaria di I grado: 30 ore settimanali corso B Scuola secondaria di Pellezzano; 30 ore settimanali nella sede di Capezzano via Fravita, funzionano con orario prolungato le classi II e III A.

Il Comune garantisce il trasporto degli alunni dei vari ordini di scuola.

Il servizio mensa è fornito in tutti i plessi funzionanti per 40 ore settimanali.

11. COMUNICAZIONE

Le informazioni che riguardano le famiglie vengono fornite:

- mediante affissione all'ingresso della scuola di appositi avvisi;
- mediante affissione di appositi avvisi in bacheche o specifici spazi situati nell'atrio di ogni edificio;
- mediante comunicati cartacei consegnati direttamente agli alunni con verifica di presa visione da parte dei genitori attraverso l'apposizione della firma in calce allo stesso avviso;
- nel corso degli incontri periodici scuola-famiglia;
- mediante pubblicazione sul sito web dell'istituto;
- in particolari circostanze, tramite lettera o telefonicamente.

PARTE SECONDA

Area amministrativa

12. ISCRIZIONI

Le iscrizioni degli alunni vanno effettuate entro il termine fissato da apposita ordinanza ministeriale e sono gratuite.

13. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, dopo aver individuato nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto. Solo ai fini di un migliore servizio per l'utenza si può derogare dagli standard fissati.

I fattori di qualità comprendono:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informazione all'utenza;
- tempi di attesa per l'utenza;
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi; compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, nella stessa giornata della richiesta.

I documenti di valutazione sono comunque scaricabili dal registro elettronico.

Ricevimento: Gli Uffici di Segreteria garantiscono l'apertura al pubblico Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9,30-11,30, Martedì e giovedì dalle ore 14: 45 alle ore 16: 00. Il protocollo segue lo stesso orario.

La Dirigente, titolare della gestione complessiva dell'istituzione scolastica, riceve il pubblico previo appuntamento da concordare con l'Ufficio di Segreteria.

Il D.S.G.A. riceve il Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9,45 alle 10: 45 il Martedì dalle ore 14: 45 alle ore 16: 00

Per i permessi retribuiti la richiesta va inoltrata 5 giorni prima, informando contemporaneamente la Responsabile di Plesso.

Per i permessi relativi alla L. 104 le richieste dei giorni vanno calendarizzate e comunicate entro il giorno 3 di ogni mese.

L'ufficio di segreteria assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico e la massima chiarezza nel fornire spiegazioni di sua pertinenza. Le modalità di risposta telefonica prevedono l'indicazione del nome dell'istituzione, del nome e della qualifica di chi risponde ed, eventualmente, la segnalazione dell'ufficio o

della persona in grado di fornire le informazioni richieste. L'ufficio non dà seguito a telefonate di persone che non dichiarano nome, cognome e motivo della chiamata.

All'ingresso degli uffici di segreteria e direzione è presente, di norma, un collaboratore scolastico che fornisce le prime informazioni all'utenza. In ogni caso non è possibile superare il front-office e introdursi negli uffici, se non autorizzati, per la mole di dati sensibili trattati. Tanto vale per tutti gli estranei agli uffici, compreso il personale.

PARTE TERZA

14. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola si propone come ambiente accogliente, confortevole e sicuro, atto a garantire un'adeguata permanenza agli alunni e agli operatori scolastici. La cura e l'igiene dei locali e dei servizi è affidata agli addetti esterni e ai collaboratori scolastici. Il Documento annuale per la sicurezza, poi, monitorizza strutture, spazi, arredi, laboratori, evidenziandone stato e criticità. Completano il quadro sulla sicurezza i piani di evacuazione comprensivi degli addetti al primo soccorso e antincendio.

Previo consenso dei genitori che se ne fanno economicamente carico, il Consiglio d'Istituto delibera a favore della stipula di una polizza assicurativa per eventuali infortuni agli alunni e/o per responsabilità civile verso terzi.

PARTE QUARTA

15. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

16. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta, fatte salve le eventuali revisioni che si renderanno necessarie, si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. La Carta dei servizi è pubblicata al sito dell'Istituzione scolastica.