

ISTITUTO COMPRENSIVO
EUROPA UNITA
AFRAGOLA



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

ANNO SCOLASTICO 2009-10



Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca
ISTITUTO COMPRENSIVO

I.C. EUROPA UNITA

Rione Salicelle – c.a.p. 80021 Afragola (NA)

☎ / 📠 081/8524791 - 081/8523153

C.F. 93025650636 – C.M. NAIC834004

e-mail: naic834004@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2009 -10

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La carta dei servizi dell' Istituto Comprensivo “EUROPA UNITA “ di Afragola (Napoli) nasce in ottemperanza alle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995), secondo lo schema generale di riferimento redatto dal “Comitato permanente per l’attuazione della Carta dei Servizi. E’ un documento da fornire ai propri utenti, in cui sono descritti finalità, modi , criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri , modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l’utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti

La Scuola della Repubblica ha come suo fine la formazione dell'uomo e del cittadino nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione Italiana, in particolare negli articoli 3, 33 e 34, e ad essi si ispira la Carta dei Servizi della Scuola.

Essa si compone di:

Parte I: **Area didattica:** • Piano dell'offerta Formativa

- Progettazione Educativa e Didattica
- Contratto Formativo

Parte II: **Servizi Amministrativi**

Parte III: **Condizioni Ambientali della Scuola**

Parte IV: **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Parte V: **Attuazione**

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l’utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- ⇒ · Uguaglianza
- ⇒ · Imparzialità e Regolarità
- ⇒ · Accoglienza e Integrazione
- ⇒ · Obbligo scolastico e frequenza
- ⇒ · Partecipazione, efficienza e trasparenza
- ⇒ · 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 educative a tutti gli alunni ,nel rispetto delle diversità .

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio, anche in caso di eventuali variazioni al funzionamento del servizio facendo ricorso laddove è necessario alle istituzioni ad essa collegate

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

l'accoglienza assume un grande rilievo poiché la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto deve promuovere sane relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità, attitudine

La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, nonché a favorire l'accoglienza dei genitori ed il loro coinvolgimento nel processo di

formazione.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni in situazione di handicap, di disagio, carenze psico-fisiche, a quelli con problemi familiari particolari, con situazioni economiche e/o difficoltà di apprendimento.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno

. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La scuola assicura l'obbligo scolastico e 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

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono i protagonisti della realizzazione della carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata negli organi di competenza e secondo le norme vigenti

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

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

La scuola al fine di promuovere ogni forma di coinvolgimento 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

la programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento e garantisce la formazione dell'alunno e contribuisce allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

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

L'aggiornamento e la formazione sono un diritto-dovere per il docente e un impegno per la scuola.

PARTE I

AREA DIDATTICA

La scuola, avvalendosi delle competenze professionali del personale e della collaborazione e coinvolgimento delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività e le proposte educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

l'Istituto individua , per favorire la continuità sia verticale , sia orizzontale tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione ,individua ed elabora strumenti adeguati e iniziative per promuovere il percorso di crescita e d'apprendimento , nonché lo sviluppo armonico della persona.

La scuola si impegna a garantire il pieno successo dell'azione educativa e nel pieno della libertà didattica il collegio individua criteri metodologici generali :

- Continuità didattica verticale e orizzontale con attenzione alle formazioni delle classi prime
- Prevenzione del fenomeno dispersione- evasione scolastica
- Flessibilità del processo di insegnamento – apprendimento
- Metodologie induttive e deduttive – didattica laboratoriale
- Interventi educativi, didattici ed integrativi in piena coerenza con l'offerta formativa
- Coinvolgimento delle famiglie e collaborazione con le istituzioni, associazioni di volontariato , integrazione con il territorio (protocolli d'intesa , partenariato)
- Orientamento

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa più adeguata e rispondente alle esigenze della platea .Per gli alunni con situazioni economiche disagiate, considerato il contesto povero in cui opera la scuola saranno erogati nella scuola secondaria di I grado ,buoni libro secondo la vigente normativa .Sarà cura del docente assicurarsi del materiale didattico ed evitarne il sovraccarico nel rispetto della salute fisica dell'alunno.

I docenti in coerenza con la progettazione didattica a livello di circolo , di modulo e di consiglio di classe ,cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per il rispetto razionale dei tempi di studi degli alunni e per assicurare il tempo da dedicare opportunamente al gioco, alle attività sportive e alle attività extrascolastiche

I docenti si impegnano , nel rapporto con gli allievi , in particolare con i più piccoli e con coloro che presentano forme di disagio e di abbandono, trascuratezza affettiva , a creare un clima di serenità , ad adottare metodologie d'intervento e strategie educative fondate sulla gratificazione e sulla motivazione ,sul recupero della sfera emotivo-relazionale

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

1. Piano dell'offerta Formativa contenente il Regolamento d'Istituto e il Regolamento di disciplina.
2. Programmazione Educativa e Didattica.
3. Contratto Formativo.

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale della scuola che la identifica dal punto di vista culturale, progettuale ed organizzativo. Elabora il processo educativo promosso dalla scuola e deve indicare, pertanto, l'ispirazione culturale – pedagogica, i reali bisogni della platea in cui opera e la struttura didattica ed educativa organizzativa dell'offerta formativa. Nella prospettiva dell'autonomia, nasce l'esigenza di una scuola che mira alla produttività ed alla verifica del suo lavoro secondo riferimenti di natura europea sul processo dell'insegnamento – apprendimento .

Il Piano dell'Offerta Formativa deve essere coerente con le finalità, i traguardi e gli obiettivi di apprendimento fissati dalle Indicazioni per il curricolo, nel contempo, deve tenere conto della realtà sociale, culturale attraverso un'organizzazione didattica che assicuri il successo formativo di ogni alunno. Di conseguenza, è modificabile secondo le necessità che emergono dall'utenza, dall'ambiente e dai rapporti con gli enti e le associazioni culturali.

Integrato dal Regolamento d' istituto definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare (entro il 15% del monte ore annuo), regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione. Contiene, inoltre, i criteri

relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il regolamento d'istituto comprende le norme relative a

- Principi generali
- Comportamento alunni
- Uso degli spazi scolastici
- Conservazione strutture e dotazioni
- Modalità di comunicazione con studenti e genitori
- Consiglio d'istituto
- Altri organi collegiali , consigli di classe , comitati e assemblee dei genitori

Il Regolamento di disciplina comprende le norme relative a:

- Orario delle lezioni
- Giustificazione delle assenze
- Uscita dalla scuola
- Permessi di uscita
- Rispetto del patrimonio scolastico
- Rapporti alunni-docenti-genitori
- Diritti e doveri degli alunni
- Provvedimenti disciplinari
- Comunicazioni alle famiglie

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, prevede i percorsi formativi in relazione agli obiettivi e alle finalità previsti dalle indicazioni 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 difficoltà 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".

La programmazione delle singole discipline e delle aree disciplinari vengono presentate e deposte in presidenza entro il 31 ottobre

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo

- è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola
- coinvolge l'intero corpo docente, i genitori, gli alunni, gli organi dell'Istituto e gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico
- contribuisce allo sviluppo del reciproco senso di responsabilità e impegno
- trova coerenza e attuazione nel POF.

In particolare, il contatto formativo si stabilisce tra il docente e l'alunno e coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'istituto, famiglia, Enti interessati al servizio scolastico. Il docente rende partecipe l'alunno degli obiettivi didattico-educativi prefissati per lui in relazione alla sue potenzialità rendendolo protagonista del suo processo di formazione. Tale compartecipazione viene estesa ai genitori nel corso delle periodiche assemblee di classe e interclasse.

Nel quadro della piena attuazione del contratto formativo l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;
- le norme stabilite nel regolamento d'istituto

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico;
- rendere note le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività. (partecipazione ai colloqui con docenti, ai consigli di classe e d'istituto agli incontri quadrimestrali.

PARTE II

Regolamento dei servizi amministrativi

La scuola attribuisce una significativa importanza alle sue funzioni amministrative.

In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale.

L'istituzione scolastica opererà secondo criteri di qualità quali razionalità, efficienza, trasparenza, attenzione ai bisogni, accorto utilizzo delle risorse e delle strutture.

L'operato dei servizi amministrativi intende :

- ⇒ garantire una buona celerità allo svolgimento delle operazioni
- ⇒ utilizzare in modo corretto risorse e strutture
- ⇒ Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ⇒ Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

Orario

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico

martedì e giovedì 11.00/12.30

Ufficio Segreteria

Lunedì - Mercoledì - Venerdì

dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Martedì dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Entrambi gli uffici di Segreteria e Dirigenza assicurano tempestività di risposta ad informazioni richieste anche per via telefonica.

Affinché la qualità sia garantita, i servizi amministrativi sono così strutturati:

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza

la distribuzione dei modelli d'iscrizione sarà effettuata "a vista", in giorni prefissati e pubblicizzati in modo efficace..

Il rilascio di certificazioni sarà effettuato, durante il normale orario di apertura al pubblico, entro tre giorni lavorativi per iscrizione e frequenza, ed entro cinque per quelli riportanti votazioni o giudizi.

Gli attestati verranno consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

le schede di valutazione degli alunni sono consegnati da docenti incaricati.

La scuola predispone , in riferimento all'informazione degli utenti nei locali della Scuola ,spazio in cui sono esposti, oltre all'albo e alle bacheche sindacale :

- 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.

L'Istituto Comprensivo garantisce per tutti e tre 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.

Sulle porte di accesso alle aule devono essere indicati le classi e i nomi degli insegnanti della classe ospitata o dei laboratori delle attività che vi si svolge nonché la segnaletica (legge 626/ 94- sicurezza nei luoghi di lavori)

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 DSGA, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

DISPOSIZIONI VARIE PER IL PERSONALE ATA

- ⇒ I compiti e le mansioni ai collaboratori scolastici , diversificati e organizzati per i vari piani dell'edificio e per i vari plessi , sono assegnati in modo equo e funzionale .
- ⇒ La presenza del personale ATA alle riunioni programmate dagli organi collegiali d'istituto è organizzata secondo i commi 1 e 2 dell'art 37 del DPR n 209 e dalla C.P n 351
- ⇒ Il personale ATA deve essere in sede dalle ore 8,00 alle 14,00 con variazioni d'orario per esigenze di servizio.

E' divieto a persone estranee non autorizzate dal M.I.U.R o dall'U:S:R di esercitare propaganda o commercio all'interno dell'Istituto .

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

L'Istituto Comprensivo si compone del plesso scolastico di Scuola Infanzia di rione Salicelle, plesso San Marco ,del plesso primaria e del plesso di Scuola secondaria di II grado .

I 4 plessi scolastici garantiscono i standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza come fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati. La documentazione relativa è consultabile presso gli uffici di segreteria

SCUOLA INFANZIA

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del 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 e degli ambienti a fine attività scolastica

SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico da parte degli 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 GRADO

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio 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.
- c. L'affissione nell'aula multimediale dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.
- d. L'informazione circa le modalità per la consultazione di testi in dotazione alla biblioteca e circa l'utilizzo di laboratori (informatica, sala video)
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola garantisce :

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni(strumenti , posti alunno,ecc.),orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule di laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, , ecc.).
- 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 relativa all'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 deliberate.
- ⇒ · Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola e quindi dal Dirigente Scolastico come forma tesa 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.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari, rivolti ad alunni, genitori e ai docenti sugli aspetti organizzativi, didattici del servizio e prevedono la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per la

valutazione del servizio formativo redige una relazione che viene illustrata al Collegio Docenti .

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengano , in materia , disposizioni modificative contenute in norma di legge o nel contratto collettivo.