



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“IC POGGIOMARINO 1- CAPOLUOGO”

Sede centrale: VIA ROMA, 38 – 80040 – POGGIOMARINO (NA) Tel./fax 0818651166 Cod. Fiscale 82019200631
Scuola Secondaria di Primo Grado : VIA GASPARE BERTONE, 15 – 80040 POGGIOMARINO (NA), tel./fax 081 8652694
Codice Meccanografico Scuola NAIC8F9003 – E-mail: naic8f9003@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI
Anni scolastici 2016/2019



PREMESSA

La carta dei servizi è un documento in cui la scuola definisce e rende noti:

1. i principi fondamentali a cui si ispira la sua attività;
2. gli standard quantitativi e qualitativi a cui dovranno tendere le attività di tutta la struttura organizzativa;
3. i meccanismi predisposti per controllare e valutare l'attività svolta, anche al fine di praticare gli interventi correttivi eventualmente necessari;
4. le procedure a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o avanzare reclami.

Tale documento si articola in:

1. Introduzione
2. Area didattica
3. Descrizione della Scuola
4. Area amministrativa
5. Procedure dei reclami
6. Valutazione del servizio

Il seguente documento è allegato al PTOF, pubblicato e reso noto alle famiglie in tutte le sue parti, pertanto non illustra tutti i servizi, le attività ed i progetti in cui l'Istituto è impegnato, in quanto già puntualmente descritti in esso.

INTRODUZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. La Scuola si ispira, nella sua azione educativo-didattica, ai principi di partecipazione, trasparenza, efficienza ed efficacia proprie di un servizio pubblico.

2. La Scuola si impegna, altresì, a rispettare i principi di eguaglianza, imparzialità ed obiettività nei confronti di tutti gli utenti, interni ed esterni.
3. La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali, attraverso le opportune iniziative che si svolgono all'inizio dell'anno scolastico e durante tutto il corso dell'anno stesso. Particolare attenzione sarà dedicata allo sviluppo delle potenzialità di ciascun studente ed al recupero delle situazioni di svantaggio, con frequenti contatti con le famiglie, richiedendo la consulenza di specialisti, attraverso una programmazione didattica individualizzata e la presenza del docente di sostegno .
4. La Scuola garantisce, nelle forme e nei limiti che le sono consentiti dalla normativa vigente, la regolarità e la continuità del servizio.
5. L'attività di insegnamento sarà svolta nel rispetto delle libertà costituzionalmente garantite agli insegnanti, nel quadro degli obiettivi e delle indicazioni programmatiche stabilite dal Consiglio d'Istituto, dal Collegio dei Docenti e dai Consigli di Classe. Parimenti è garantita la libertà di apprendimento dell'alunno, intesa come diritto alla buona qualità e all'efficienza di un servizio che contribuisca positivamente allo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità.

AREA DIDATTICA

La scuola garantisce la qualità della sua azione educativa considerando, come principi fondamentali, il rispetto, il confronto civile, la solidarietà, la responsabilizzazione, l'impegno. Promuove la formazione degli alunni, nel rispetto delle finalità istituzionali, ma anche delle identità e delle capacità personali.

Il Collegio Docenti elabora numerose attività e progetti che integrano e arricchiscono le attività curricolari, al fine di favorire il raggiungimento e il consolidamento degli obiettivi educativi e didattici, la rimozione delle differenze sociali e culturali, lo sviluppo delle potenzialità e dei talenti di ciascuno.

Gli studenti sono titolari di diritto allo studio e alla partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola. Con l'ausilio delle famiglie, gli studenti esercitano autonomamente il diritto di scelta nell'ambito delle attività curricolari ed extra-curricolari. Gli stessi, supportati da una valutazione trasparente effettuata dai docenti sulle attività da loro svolte, attuano un processo di auto-valutazione (metacognitiva) che li induce ad individuare i propri punti di forza e debolezza, onde migliorare il proprio rendimento.

I rapporti scuola-famiglia creano la possibilità di acquisire informazioni sul programma educativo, sull'andamento didattico e promuovono il conseguimento di tale scopo.

Aspetto informativo

Al fine di garantire una piena conoscenza delle risorse, degli ambiti curricolari ed extra-curricolari e degli strumenti di sostegno e rafforzamento, la scuola si impegna a predisporre:

1. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)
2. Il Regolamento d' Istituto
3. Il Regolamento disciplinare degli alunni
4. La Programmazione educativa e didattica
5. Il Patto di corresponsabilità (Diritti e doveri di alunni, docenti, genitori)

1-2. I genitori possono prendere visione del PTOF e dei Regolamenti all'albo genitori nei due Plessi, facendone richiesta presso la segreteria o visitando il sito della scuola.

3. La programmazione educativa e didattica viene presentata ai genitori nel corso delle assemblee di classe/interclasse/intersezione.

4. Il Patto di corresponsabilità coinvolge tutti gli organi predisposti o interessati al servizio scolastico.

All' alunno la scuola garantisce:

- una progressiva presa di coscienza di sé, valorizzando la diversità e la specificità di ciascuno;
- l'esplicitazione degli scopi e delle attività proposte;
- l'esplicitazione dei percorsi attraverso i quali raggiungerà gli obiettivi precisi.

Al genitore la scuola garantisce:

- la conoscenza dell' offerta formativa;
- la possibilità di esprimere pareri e proposte sulle attività e le iniziative che essa realizza;
- la possibilità di collaborare ad attività ed iniziative realizzate dalla scuola nei modi e nei tempi previsti dalle norme.

Il genitore si impegna a :

- conoscere programmi e orario scolastico;
- rispettare la libertà didattica e la funzione docente;
- assicurare la frequenza continuativa;
- partecipare ai gruppi di lavoro e agli organi collegiali;
- rispettare tutte le norme che regolano i rapporti e la vita nella scuola.

Informazioni all'utenza sul PTOF:

- redatto o aggiornato entro il mese di ottobre;
- reso pubblico entro il mese di novembre (sito scuola);
- copia depositata presso la segreteria della scuola.

Recupero e sostegno

La scuola si impegna ad attuare gli interventi necessari per migliorare il profitto degli studenti che presentino insufficienze in qualche disciplina. Il recupero può avvenire sia in itinere, durante la lezione curricolare, sia attraverso corsi integrativi pomeridiani.

I criteri, i tempi e le modalità di organizzazione dell'attività di recupero e sostegno sono fissati dal Collegio dei Docenti e dai Consigli di classe, tenuto conto delle indicazioni del docente della disciplina.

Le famiglie verranno informate, a mezzo comunicazione scritta, della tipologia e durata del corso nonché della materia che lo studente dovrà colmare con corsi di recupero a scuola o con un impegno personale più assiduo, secondo le richieste dei docenti.

Rapporti con le famiglie

Le comunicazioni scuola- famiglia avvengono attraverso:

- incontri bimestrali con le famiglie;
- incontri quadrimestrali per la consegna dei documenti di valutazione;
- ricevimento docenti:
 - a. primaria- ultimo martedì del mese (dalle 15:30 alle 16:30);
 - b. secondaria-secondo orario di ricevimento
- comunicazioni scritte recapitate a mano dagli studenti e controfirmate dal genitore per casi di lievi inadempienze;
- comunicazioni scritte inviate a mezzo posta per assenze prolungate;
- firma del genitore per le assenze;

Altre comunicazioni avvengono attraverso:

- i Consigli di Classe nei quali è presente la componente genitore;
- gli incontri per l'accoglienza dei nuovi iscritti e delle loro famiglie.

Per problemi specifici di ogni singola classe o studente, i referenti sono i docenti coordinatori.

Patto con l'utenza

La Carta dei Servizi è, fondamentalmente, rivolta alla tutela dei diritti degli utenti. Tuttavia, la specificità della scuola, in quanto ente che fornisce un servizio non paragonabile ad altri comparti, richiede la collaborazione da parte delle famiglie e degli studenti, presupposto essenziale affinché un servizio, quale quello educativo-formativo, consegua i suoi obiettivi. Occorre, pertanto, promuovere nell'utenza la consapevolezza che ciascun componente della scuola ha specifiche funzioni, obblighi e doveri da rispettare.

Tanto premesso, **lo studente ha diritto:**

- ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei bisogni di formazione e istruzione;
- ad un insegnamento efficace, che lo guidi nell'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie ad una formazione culturale e professionale, aperta ad una pluralità di idee;
- ad una comunità scolastica ispirata ad una convivenza democratica, solidale e rispettosa delle diversità;
- ad una valutazione corretta e trasparente;
- alla possibilità di esprimere in classe la propria opinione sugli eventi scolastici e ad un percorso metacognitivo che guidi gli alunni a conoscere il proprio modo di apprendere.

Lo studente ha il dovere di:

- collaborare fattivamente nella comunità scolastica all'ordine e al rispetto per le cose e le persone che in essa lavorano;
- riconoscere e rispettare l'azione degli insegnanti e del Dirigente Scolastico, intesa come esercizio di attività e di dovere professionale;
- concorrere al perseguimento dei fini formativi individuali e collettivi mediante la frequenza regolare delle lezioni e delle altre attività scolastiche, nonché l'impegno nello studio;
- sottoporsi alle verifiche ed alla valutazione del processo formativo;
- svolgere i lavori proposti dagli insegnanti e contribuire al perseguimento del proprio successo negli studi;
- partecipare alla vita scolastica con spirito democratico;
- rispettare il patrimonio della scuola come bene proprio e bene comune;
- adeguarsi alle prescrizioni dettate dal regolamento interno; delle eventuali infrazioni ne risponderanno i genitori come da normativa.

La famiglia ha il dovere, oltre che promuovere nel figlio il rispetto degli obblighi di cui sopra, anche di:

- collaborare con la scuola, mantenendo rapporti costanti con gli insegnanti;
- ricercare, di intesa con i docenti, le soluzioni di problemi riguardanti le discipline o l'aspetto del comportamento e più in generale, il rendimento circa l'apprendimento;
- concorrere a determinare gli indirizzi della vita della scuola attraverso la partecipazione agli organismi all'uopo preposti (Consigli di Classe, Consigli d'Istituto, Comitato dei Genitori);
- collaborare con la scuola per risolvere casi di disciplina che attengono al proprio figlio.

DESCRIZIONE DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono essere tali da garantire un ambiente scolastico confortevole sia per gli alunni che per il personale.

In relazione ai problemi della sicurezza negli ambienti scolastici, la scuola si impegna a produrre il documento di valutazione dei rischi e si attiverà per sollecitare l'intervento degli enti responsabili teso ad ovviare ai problemi che, eventualmente, fossero rilevati.

Per quanto di propria competenza, la scuola provvede ad eliminare i fattori di rischio anche sensibilizzando gli utenti e i docenti a rispettare le disposizioni e le norme antinfortunistiche.

Questa scuola ha approntato il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità, effettuando prove simulate.

Il DSGA, quale responsabile del personale ATA, è preposto, unitamente al Personale docente sensibile, anche al lavoro di sorveglianza, con l'obbligo di far rispettare le norme ed i regolamenti vigenti nonché a segnalare tempestivamente ogni mancata osservanza.

In particolare, compete al personale ausiliario:

- la sorveglianza dei corridoi;
- la vigilanza delle classi in tutti i casi di temporanea assenza dei docenti, impegnati nel cambio della classe al termine di ciascuna lezione, nonché in quello di eventuale allontanamento degli stessi, senza necessità di preventiva segnalazione.

L'orario settimanale delle lezioni si articola con le seguenti tipologie di orario:

SCUOLA	GIORNI	ORARIO
SCUOLA DELL'INFANZIA	Dal lunedì al venerdì	Ore 8:30/ 16:30
SCUOLA PRIMARIA	Lunedì	Ore 8:30/ 16:30
	Dal martedì al venerdì	Ore 8:30/ 13:30
SCUOLA SECONDARIA I GRADO	Dal lunedì al venerdì	Ore 8:15/ 14:15
SCUOLA SECONDARIA I GRADO	LUN-MAR- MER -GIOV	Ore 8:15/ 18:15
Corso ad indirizzo musicale	VEN	Ore 8:15/ 16:15

AREA AMMINISTRATIVA E DELL'ORGANIZZAZIONE

SERVIZI AMMINISTRATIVI E PROCEDURE

Per realizzare le finalità della scuola e valorizzare la professionalità del personale ATA, i servizi amministrativi sono organizzati nelle seguenti aree:

- area dei servizi amministrativi;
- area dei servizi contabili;
- area dei servizi gestionali;
- area dei servizi strumentali;
- area dei servizi operativi e di vigilanza.

Fattori di qualità:

- **trasparenza:** tutte le operazioni relative all'organizzazione della scuola verranno comunicate agli utenti, agli enti interessati e ai sindacati nelle forme più flessibili e trasparenti possibile, mediante affissione all'albo, accesso agli atti amministrativi, secondo le norme in vigore, informazioni dirette ed individuali.
- **flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico.**

Segreteria

Orari di ricevimento:

- lunedì-mercoledì-giovedì : dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- martedì-venerdì : dalle ore 13,00 alle ore 16,30

Il Dirigente Scolastico riceve:

dal lunedì al venerdì su appuntamento

La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, la qualifica e l'identità di chi risponde.

Tutte le informazioni sono esposte nelle apposite bacheche alunni, genitori, personale, albo sindacale.

Per le informazioni al pubblico sono predisposti:

- tabella oraria del personale A.T.A. e collaboratori scolastici affissa nell'ufficio di segreteria;
- organigramma della scuola (dirigente e docenti con incarichi) esposto all'Albo e sul sito web;
- organigramma degli Organi Collegiali esposto al relativo Albo e sul sito web;
- organico del personale A.T.A. esposto all' Albo;
- bacheca sindacale;
- presso ogni portone d'ingresso, o nelle vicinanze, c'è un collaboratore scolastico che fornisce all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

PROCEDURE DEI RECLAMI

I reclami, precisi e circostanziati, possono essere espressi in forma orale o scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, relativamente ai reclami di propria competenza, dopo aver esperito ogni indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La qualità del servizio scolastico, che ha come finalità il miglioramento dei processi formativi, è commisurata alla capacità della scuola di organizzare il lavoro in maniera da soddisfare, sempre più, le richieste educative dell'utenza se esse sono in linea con le scelte educative e formative della scuola ed in particolare del Collegio dei docenti che ne è organo tecnico.

L'azione di auto-valutazione consente:

- l'aumento del livello di autonomia gestionale, organizzativa e didattica della scuola;
- la definizione di standard di qualità del servizio;
- la valorizzazione delle risorse interne ed esterne;
- la gestione ed il controllo dei processi formativi nel tempo.

La valutazione del servizio scolastico, è inserita in un Progetto Qualità, risulta dal livello delle conoscenze, competenze e capacità acquisite dagli studenti al termine del percorso formativo programmato dalla scuola, in rapporto alle esigenze personali degli allievi ed al contesto ambientale.

Tale valutazione, effettuata attraverso la somministrazione di questionari ai genitori, al personale e agli studenti, è tesa ad una puntuale rilevazione degli standard qualitativi.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. ssa Carmela Prisco