

# *Istituto Comprensivo Siderno "Pascoli-Alvaro"*

*Corso Garibaldi, 122 - 89048 - Siderno (R.C.)*

Tel. e fax 0964 388396 - cod. mecc RCIC86600B

e-mail: [rcic86600b@istruzione.it](mailto:rcic86600b@istruzione.it)

## ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi dell'Istituto comprensivo "Pascoli - Alvaro" di Siderno ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

### **Art. 1. - Uguaglianza**

1.1 - Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso-razza-etnia-lingua-religione-opinioni politiche-condizioni psico-fisiche e socio-economiche. In particolare, la nostra Scuola, attraverso tutte le sue componenti, intende operare nel rispetto dei diritti di tutti gli utenti. Stabilisce dei criteri razionali per la formazione delle classi, omogenee a livello di Istituto ed eterogenee al loro interno, con un'equa distribuzione di maschi e femmine, funzionale ad un'educazione consapevole della differenza di genere e alla socializzazione dei ragazzi. L'orario delle lezioni terrà conto della presenza degli alunni di religione diversa da quella cattolica. Nel caso in cui ci siano alunni stranieri, verranno svolte attività che favoriscano la conoscenza, la valorizzazione e il rispetto della cultura dei loro paesi di provenienza.

### **Art. 2. - Imparzialità e Regolarità**

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

2.2 - La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia .

### **Art. 3. - Accoglienza e Integrazione .**

3.1 - La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli Ospedali, a quelli in situazione di handicap.

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

### **Art. 4.1. - Criteri di ammissione alla Scuola dell'Infanzia**

Nel caso di eccedenza di domande rispetto ai posti disponibili, si darà precedenza ai bambini

- 1.) di tre anni rispetto a quelli anticipatari;
- 2.) ai figli di coppie con entrambi i genitori lavoratori;
- 3.) ai residenti nel Comune di Siderno;
- 4.) alla presenza di un familiare nella scuola;
- 5.) alla sede di lavoro di uno dei familiari.

#### **Art. 4.2. - Criteri di ammissione Scuola Primaria**

Qualora non venissero autorizzate dall'Ufficio Scolastico Provinciale un numero di classi pari al numero degli iscritti, danno diritto di precedenza all'iscrizione in caso di eccedenza di domande:

1. la residenza nel Comune;
2. la presenza di un familiare nella Scuola (fratello, sorella frequentanti, operatore scolastico) residente nel comune;
3. sede di lavoro di uno dei familiari (viciniorità alla Scuola) residente nel Comune;

In caso di disponibilità di posti, dopo aver soddisfatto le domande di iscrizione secondo i criteri sopraindicati, possono essere accolte domande di iscrizione di alunni residenti in altri Comuni in base alla viciniorità.

#### **4.3. - Criteri di ammissione Scuola secondaria**

Nel caso di eccedenza di domande rispetto ai posti disponibili nella scuola secondaria di I grado, si seguiranno i criteri sopraindicati, dando la precedenza agli alunni già iscritti nella scuola primaria di indipendentemente dalla residenza e/o il domicilio.

**4.4. - L'Obbligo scolastico**, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico, e con l'impegno delle famiglie

#### **Art. 5 - Partecipazione - Efficienza - Trasparenza**

5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. - Le istituzioni scolastiche e gli enti locali s'impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 - Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

5.5. - Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **Art. 6. - Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1 - La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

6.2.- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## **PARTE II**

### **Area Didattica**

7.1. 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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2. - 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.

7.3. - 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.

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 nell'arco della settimana, in

modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

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

#### **A). Piano dell'offerta formativa. P.O.F.**

Il POF, elaborato dalla scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per la intera comunità scolastica.

Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero.

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.

Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.

#### **Informazioni all'utenza sul POF**

Redazione entro il mese di Ottobre (per la parte formativa e didattico-educativa).

Pubblicizzazione mediante affissione all'albo non appena verranno definiti gli aspetti organizzativi e finanziari da parte dello stesso Consiglio di Istituto.

Copia depositata presso l'Ufficio della segreteria.

Duplicazione presso la Segreteria al costo di € 0,10 per ciascun foglio.

## **B). Programmazione educativa e didattica (curricolo della scuola)**

La programmazione educativa (curricolo della scuola), elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità. Al fine di armonizzare l'attività dei docenti, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora con riferimento alle finalità della scuola e agli obiettivi previsti le modalità di attuazione del curricolo e l'adeguamento dei programmi ai bisogni formativi degli alunni ed alla realtà ambientale in cui le scuole operano.

### **Informazioni all'utenza sulla programmazione educativa (curricolo della scuola)**

- Redazione entro il 30 ottobre di ogni anno.
- Pubblicizzazione mediante affissione all'albo.
- Copia depositata presso l'Ufficio di segreteria.
- Duplicazione presso la Segreteria al costo di € 0.10 per ciascun foglio.

## **C). Programmazione didattica (Curricolo della classe e programmazione didattica disciplinare)**

Elaborata ed approvata dall'equipe pedagogica dei docenti:

- Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esse gli interventi operativi;
- Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
- E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

### **Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica (Curricolo della classe e programmazione didattica disciplinare)**

Redazione da parte degli insegnanti entro il mese di novembre e copia (agli atti degli insegnanti) a disposizione dei genitori che ne facciano richiesta.

Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,10 per ciascun foglio.

## **D) Contratto formativo / Patto di corresponsabilità**

Il contratto formativo / patto di corresponsabilità educativa è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra

il docente, l'alunno e i genitori, ma coinvolge l'intero consiglio di interclasse/classe, gli organi dell'istituto, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico .

Sulla base del contratto formativo/patto di corresponsabilità educativa, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definitivi ai diversi livelli istituzionali:

*l'alunno deve conoscere:*

- gli obiettivi didattici ed educativi del curricolo;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curricolo;

*il docente deve:*

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

*il genitore deve:*

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività;
- scegliere le attività extracurricolari offerte dalla scuola.

Docenti e Genitori devono ricercare dei punti di intesa per favorire la crescita dell'alunno in tutte le sue dimensioni di sviluppo: cognitiva, affettiva, motoria, ...

## **PARTE III**

### **Servizi Amministrativi**

8.1. La Scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

8.3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace .

8.4. La Segreteria supporta le famiglie nella iscrizione on line dei bambini e dei ragazzi mettendo a loro disposizione un assistente amministrativo secondo un calendario da rendere pubblico.

8.5. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi .

8.6. Gli attestati sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.8. Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e una volta di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi .

8.9 La Scuola assicura all'utente 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10. In ciascuna scuola verranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolar modo sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario, A.T.A.;
- organigramma degli uffici (Direzione - Segreteria - Presidenza - Vice-Presidenza - Servizi);
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Organico del Personale docente e A.T.A.;
- Albi d'istituto.



Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori;

8.11. Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.12. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.13 Il Regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione all'albo di ciascuna scuola dell'Istituto.

## **PARTE IV**

### **Condizioni ambientali della Scuola**

La manutenzione degli edifici scolastici, il riscaldamento, il rinnovo degli arredi e tutti gli altri servizi che la scuola eroga, come è noto, sono di competenza del Comune da cui la scuola dipende. Si è provveduto a redigere il documento di valutazione dei rischi e le misure di tutela, con formale richiesta rivolta all'Amministrazione Comunale di Siderno di provvedere ai necessari interventi strutturali e di manutenzione, ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Tutto ciò premesso, verranno garantiti i seguenti standard di igiene e accoglienza:

- sicurezza degli alunni all'interno della Scuola con adeguate forme di vigilanza di tutti gli operatori scolastici;
- l'igiene dei servizi con interventi ripetuti, se necessario, durante le attività didattiche nonché a fine giornata scolastica;
- affissione all'albo delle Scuole delle planimetrie contenenti, per tutti i locali scolastici: superficie, cubatura, numero alunni, arredi, sussidi didattici e librari, e modalità di accesso alle aule speciali e biblioteca scolastica;
- l'attivazione di in piano di evacuazione dagli edifici scolastici.

## **PARTE V**

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio.**

#### **Reclami**

L'utenza ha il diritto ad esprimere motivati reclami.

I reclami vanno indirizzati al Dirigente scolastico. Possono essere espressi in forma scritta o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per motivi urgenti sono possibili reclami orali e telefonici, i quali devono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico prende in considerazione i reclami non manifestamente infondati e si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Entro quindici giorni il reclamante ha il diritto di conoscere l'esito del suo reclamo.

Tutti gli operatori della Scuola ed i Genitori accettano di impegnarsi perché si crei uno stretto rapporto di collaborazione Scuola-Famiglia e per facilitare una costante e positiva comunicazione ed informazione

Dei reclami rivolti direttamente al Dirigente Scolastico sono comunque informati gli insegnanti interessati. Lo stesso Capo di istituto assumerà tutte le informazioni del caso ed interverrà per appianare eventuali contenziosi nel pieno rispetto dei diritti e della dignità tanto dei genitori quanto degli operatori scolastici.

### **Valutazione del servizio**

A fine anno scolastico verrà presentata al Consiglio di Istituto una relazione del Collegio dei Docenti.

Sono previste di norma una valutazione intermedia e finale. Si ricorrerà inoltre ad appositi strumenti di rilevazione degli standard di qualità della Scuola.

## **PARTE VI**

### **Attuazione**

Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione integrale della presente Carta dei Servizi scolastici, così come per il Regolamento di Istituto e per il POF, in presenza di emendamenti da parte delle varie componenti scolastiche, si riunirà per valutare le proposte di integrazione e modifica, accogliendole o respingendole con articolata motivazione.

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto in data:

18/04/2013