

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE

“G.PASCOLI”

via Luigi Cardone 84020 Colliano (SA)

CF 91053500657

www.iccolliano.gov.it

Tel/Fax 0828792094

@ saic8a200n@istruzione.it

@ saic8a200n@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Deliberata dal Consiglio di Istituto nella riunione del 05/11/2013 la "CARTA DEI SERVIZI", redatta ai sensi del D.P.C.M. del 7/6/1995, e successivamente aggiornata, intende proporsi, in allegato al P.T.O.F., come uno strumento essenziale per l'avvio alla concreta realizzazione dell'autonomia scolastica. Essa, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. n°3, n°33 e n°34 della Costituzione e ispirandosi al principio della trasparenza mira a costituire una sorta di Statuto in grado di facilitare la partecipazione consapevole e democratica dell'utenza alla gestione sociale della scuola. La Carta dei servizi è inoltre il mezzo di comunicazione tra ogni scuola e coloro che essa serve, perché abbiano un senso chiaro le attività tecniche, didattiche, organizzative e amministrative funzionali al perseguimento degli obiettivi di formazione e di istruzione che la scuola stessa persegue. Essa è adottata dal Consiglio d'Istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del Collegio dei docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.

STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Principi fondamentali
- Area didattica
- Servizi amministrativi
- Descrizione condizioni ambientali
- Valutazione del servizio
- Procedure e reclami
- Regolamento D'Istituto

Cap.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'art.30 della Costituzione italiana, per quanto attiene ai doveri formativi educativi della famiglia, recita << E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire e educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio ecc.>>. La Costituzione, sancisce inoltre all'art. 34 che <<l'istruzione inferiore impartita per almeno otto anni è obbligatoria e gratuita>> e all'art.3 <<che è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese>>.

La scuola risponde al principio democratico di elevare il livello di educazione e di istruzione personale di ciascun cittadino e in generale di tutto il popolo italiano, potenzia la capacità di partecipare ai valori della cultura, della civiltà e della convivenza sociale e contribuisce al loro sviluppo. La scuola aderisce ai principi fondamentali enunciati negli articoli, su citati della Costituzione italiana, attraverso i suoi principi:

UGUAGLIANZA

Il servizio scolastico è ispirato al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole che disciplinano i rapporti tra gli utenti e la scuola sono uguali per tutti.

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio economiche.

IMPARZIALITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e imparzialità.

CONTINUITA'

La scuola utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito delle proprie competenze, la continuità e la regolarità del servizio.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità.

L'obbligo scolastico è assicurato con interventi di prevenzione e di controllo di evasione e della dispersione scolastico.

PARTECIPAZIONE

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "CARTA"

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

EFFICIENZA E TRASPARENZA

La legge 241/1990(nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) è assunta quale riferimento fondamentale nella regolamentazione del servizio.

Le istituzioni scolastiche promuovono ogni forma di partecipazione garantiscono la massima semplificazione delle procedure.

L'attività scolastica s'informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità e trasparenza.

CAP.2 AREA DIDATTICA

La scuola garantisce l'elaborazione l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti relativi all'attività formativa e organizzativa da essa svolta:

A. PROGETTO EDUCATIVO D'ISTITUTO

Contiene le scelte organizzative e didattiche effettuate per il raggiungimento delle finalità istituzionali:

- Obiettivi formativi
- Criteri di valutazione
- Attività d'orientamento
- Corsi di recupero
- Orientamento degli alunni provenienti dalla scuola media
- Attività integrative extracurricolari
- Modalità di realizzazione della continuità con l'ordine di scuola che precede o segue.

B. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Ai programmi di tutte le discipline devono riferirsi il Consiglio di classe e i singoli docenti per impostare concretamente, e in relazione alla situazione della classe e dei singoli alunni, i piani didattici, secondo il criterio della programmazione curricolare.

Il consiglio di classe, interclasse e intersezione, che costituisce l'organo competente a realizzare il coordinamento degli interventi delle singole discipline, concorda ed elabora la programmazione educativa e didattica.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività il Consiglio di Classe, interclasse e intersezione individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

LA FASE DELLA PROGRAMMAZIONE COMPRENDE I SEGUENTI MOMENTI:

1. Individuazione delle esigenze del contesto socioculturale e delle situazioni di partenza degli alunni;
2. Definizione degli obiettivi finali, intermedi, immediati che riguardano l'area non cognitiva e le loro interazioni;
3. Organizzazione delle attività e dei contenuti in relazione agli obiettivi stabiliti;
4. Individuazione dei metodi, materiali e sussidi adeguati;
5. Sistematica osservazione dei processi di apprendimento;
6. Processo valutativo essenzialmente finalizzato sia agli adeguati interventi culturali ed educativi sia alla costante verifica dell'azione didattica programmata;
7. Continue verifiche del processo formativo didattico, che informino sui risultati raggiunti e servano da guida per gli interventi successivi.

La programmazione didattica è il complesso delle decisioni assunte dal Consiglio di Classe, interclasse e intersezione sulla base delle proposte e delle delibere del Collegio dei Docenti. Essa:

1. Delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
2. Utilizza il contributo delle varie discipline per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe, interclasse e intersezione e dal Collegio dei Docenti;
3. 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>>.

Ai documenti su richiamati si rinvia per una dettagliata descrizione di tutti gli aspetti organizzativi della vita scolastica, in particolare per quanto concerne le visite guidate, le attività di recupero e quelle integrative, l'eventuale partecipazione ai giochi della gioventù, le attività finalizzate all'orientamento scolastico, l'integrazione degli alunni diversamente abili, gli interventi predisposti nell'ottica della continuità educativa.

C. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Per ciò che concerne l'organizzazione didattica, per quanto di sua competenza, il Consiglio d'Istituto ha approvato il seguente regolamento interno d'Istituto (copia integrale del Regolamento viene affissa ogni

anno all'albo di ciascuna classe) :

- Orario d'apertura dell'edificio scolastico
- Modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori:
 - comunicazioni scritte
 - incontri per appuntamenti
 - incontri di mattina
 - incontri di pomeriggio
- Modalità di convocazione e di svolgimento delle sedute degli OO.CC.
- Calendario di massima delle riunioni e pubblicazione degli atti.

D. LA PROGETTUALITA'

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe, interclasse e intersezione, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

L'ALLIEVO DEVE CONOSCERE:

1. Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
2. Il percorso per raggiungerli;
3. Le fasi del suo curriculum.

IL DOCENTE DEVE:

1. Esprimere la propria offerta formativa;
2. Motivare il proprio intervento didattico;
3. Esplicitare le strategie, gli strumenti, i criteri di valutazione.

IL GENITORE DEVE:

1. Conoscere l'offerta formativa;
2. Esprimere pareri e proposte;
3. Collaborare nelle attività.

La scuola si impegna a redigere i documenti di progettazione, a garanzia che essi guidino l'impegno professionale dei docenti e del personale della scuola.

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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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.

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, con il coinvolgimento delle famiglie, adotteranno soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, per evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opererà in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, interclasse e intersezione, tenendo presente la necessità di rispettare

tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione didattico-educativa, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o alle attività sportive o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizione mortificante.

Cap.3 I SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono affidati all'ufficio di Segreteria, organizzato quale struttura tecnica di supporto per la concreta realizzazione delle "finalità" dell'Istituto Comprensivo.

L'ufficio di Segreteria assolve alle funzioni amministrative contabili, gestionali, strumentali ed operative connesse alle attività della Scuola, con riferimento al Progetto Educativo d'Istituto e al piano annuale delle attività.

Le funzioni di competenza vengono svolte in rapporto di collaborazione con il Dirigente Scolastico, il personale Docente e gli Organi Collegiali, attraverso relazioni con gli uffici centrali e periferici dell'Amministrazione Scolastica, con gli altri della Pubblica Amministrazione e con gli Enti Territoriali. Per lo svolgimento dei servizi di competenza l'Ufficio di Segreteria intrattiene rapporti diretti con gli alunni, i genitori e tutti i soggetti terzi legittimati a stabilire relazioni con la Scuola.

L'organizzazione dei servizi amministrativi ed il funzionamento degli stessi appartiene alla diretta competenza del D.S.G.A, che vi provvede, nell'osservanza dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto, e delle direttive di massima del Dirigente Scolastico e avvalendosi della collaborazione degli Assistenti Amministrativi.

L'organizzazione puntuale dei servizi deve essere definita con l'apposito specifico documento contenente: l'orario di servizio dell'Ufficio; l'orario di lavoro dei singoli dipendenti; l'orario d'apertura al pubblico; le competenze gestite in proprio dal Responsabile Amministrativo e quelle assegnate agli Assistenti amministrativi.

Il documento deve essere redatto e presentato dal D.S.G.A, previo confronto con il personale interessato e presentato al Dirigente Scolastico ed al Consiglio d'Istituto entro il 30 settembre di ogni anno.

Nell'ambito delle rispettive competenze, il Dirigente Scolastico e il Consiglio possono formulare delle osservazioni delle quali il responsabile deve tenere conto ai fini delle opportune modifiche. In caso di conflitto prevalgono le decisioni del Dirigente e quelle del Consiglio, alle quali il Responsabile deve adeguarsi. In corso d'anno il documento può essere modificato, seguendo le stesse procedure.

L'ufficio di Segreteria impronta la sua attività a criteri di celerità, trasparenza e semplificazione delle procedure ed osservando i principi del buon andamento e dell'imparzialità. In concreto vengono stabiliti i seguenti standard specifici in materia di rilascio documenti e orario di apertura al pubblico, nonché i criteri per l'informazione.

A) RILASCIO E PRESENTAZIONE DOCUMENTI:

1. Di norma viene richiesta la forma scritta per il rilascio di documenti, copie conformi, certificazioni, dichiarazioni; a tal fine si considera sufficiente la forma verbale, anche per via telefonica. Il richiedente ha comunque l'obbligo di specificare con chiarezza il tipo di documento da rilasciare, la finalità per la quale viene richiesto e il numero di copie. La richiesta viene annotata su apposito registro in ordine cronologico a cura del personale amministrativo competente al rilascio, ovvero del personale che ha ricevuto la richiesta. Il richiedente può anche avvalersi della forma scritta;
2. I certificati di servizio vengono rilasciati entro 5 gg.;

3. I certificati d'iscrizione e/o frequenza e quelli di studio vengono rilasciati in giornata, possibilmente a vista. In casi di particolare difficoltà entro 3 gg.;
4. Le copie conformi dei documenti agli atti d'ufficio sono rilasciate in giornata, possibilmente a vista. In casi di particolare difficoltà il giorno successivo. Il corrispettivo delle copie conformi, che comprende il costo della carta e le spese di riproduzione, viene fissato in € 0,30 per il rilascio da 1 a 2 copie, € 0,60 da 3 a 4 di seguito. Tale procedura viene adeguatamente pubblicizzata, con affissione all'albo di apposito avviso;
5. I titolari di interessi giuridicamente rilevanti hanno diritto di accesso ai documenti amministrativi della Scuola, ai sensi e per gli effetti della Legge 7 agosto 1990 n° 241 e norme collegate;
6. Di norma il Responsabile Amministrativo, nella sua qualità di "capo dei servizi di segreteria" provvede d'ufficio all'acquisizione di stati e situazioni presenti in documenti già in possesso della Scuola o di altro ufficio pubblico;
7. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti e la procedura d'iscrizione, curata da un Assistente Amministrativo appositamente incaricato dal Responsabile, viene garantita in un massimo di 15 minuti dalla consegna della domanda. L'assistente Amministrativo incaricato, in qualità di responsabile del procedimento, accetterà ed autenterà dichiarazioni sostitutive e acquisirà d'ufficio i documenti indicati al punto 6;
8. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai Docenti entro 5 gg. Dal termine delle operazioni di scrutini.

B) ORARIO D'APERTURA AL PUBBLICO:

1. Durante il periodo di svolgimento delle attività didattiche, ovvero da settembre a giugno, l'orario d'apertura al pubblico è fissato come segue: dalle ore 8,30 alle ore 12,30 dal lunedì al sabato.
2. Nei mesi di luglio e agosto l'orario d'apertura è solo quello della fascia mattutina (dalle 9,00 alle 12,00) ;
3. Nelle giornate prefestive di Natale, Capodanno, Pasqua e nei sabato di tutto il mese di luglio e agosto, l'ufficio di segreteria resterà chiuso, fermo restando l'orario d'obbligo settimanale per il personale amministrativo ed ausiliario.

C) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

La piena informazione all'utenza viene garantita mediante la celere e puntuale applicazione delle norme in materia di accesso ai documenti amministrativi e attraverso l'affissione all'albo della Scuola e nelle altre sezioni staccate dei seguenti atti:

1. Organizzazione dei servizi amministrativi generali;
2. Orario di lavoro dei docenti e del personale amministrativo ed ausiliario;
3. Organigramma dell'ufficio;
4. Organigramma del Consiglio d'Istituto e della Giunta;
5. Elenco dei genitori eletti nei consigli di classe, interclasse e intersezione;
6. Organici del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
7. Delibere del Consiglio d'Istituto;
8. Bilancio di previsione e conto consuntivo;
9. Regolamento d'Istituto.

Oltre all'albo ufficiale dell'Istituto vengono previsti appositi spazi per la bacheca sindacale, per i genitori e gli alunni. All'ingresso di ogni sede scolastica e presso l'ufficio di segreteria viene garantita, nei limiti della disponibilità d'organico, la presenza di operatori scolastici in grado di fornire le informazioni essenziali per la fruizione dei servizi scolastici.

I rapporti con l'utenza sono improntati al massimo rispetto e cortesia. Tutti gli operatori scolastici

indossano un cartellino d'identificazione ben visibile per l'intero orario di lavoro. Gli operatori che rispondono al telefono dichiarano il nome della Scuola, le proprie generalità personali e professionali (cognome, nome e qualifica rivestita).

D) SERVIZI GENERALI

I servizi generali sono affidati al personale ausiliario statale e a quello all'uopo assegnato dall'amministrazione Comunale.

Nelle sezioni staccate le disposizioni, occasionalmente, sono impartite dall'insegnante fiduciario.

Le disposizioni impartite attengono all'orario di lavoro e allo svolgimento concreto delle attività di sorveglianza e pulizia dei locali, nonché di sorveglianza degli alunni nelle aule, nei laboratori e negli spazi comuni in occasione di momentanea assenza degli insegnanti.

Particolare attenzione dovrà essere prestata durante l'intervallo per la ricreazione e per l'accesso ai servizi igienici. Il personale ausiliario concorrerà, altresì, all'accompagnamento degli alunni in occasione dei trasferimenti dai locali della scuola ad altre sedi anche in occasioni non scolastiche, con esclusione ovviamente, delle visite guidate e viaggi d'istruzione.

Cap.4 DESCRIZIONE DELLE CONDIZIONI AMBIENTALI

ANALISI DEL CONTESTO SOCIO CULTURALE

Colliano, Valva, Laviano, Castelnuovo e Santomena comuni agricoli collinari, costituiti da un centro storico e da varie contrade sia nella zona alta che in quella bassa dei comuni e da numerosissime case isolate, vivono prevalentemente di agricoltura, anche se non mancano artigiani, commercianti, impiegati, professionisti, forestali. Una situazione economica modesta, fa in modo che le famiglie dei ragazzi che frequentano la scuola non godano, in genere, di una certa disponibilità economica. Gli stessi giovani, vivendo in un ambiente sostanzialmente eterogeneo per cultura di riferimento e per modelli di vita tramandatisi per generazioni, sono bombardati dai messaggi della Cultura egemone trasmessa dai mass-media e perciò tendono, come altrove, ad imitare modelli standardizzati o pseudo-modelli, contribuendo, purtroppo, in tal modo, ad annullare tutta una cultura genuina ed originale e tutto un mondo di tradizioni.

Cap.5 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

- a) Efficacia delle attività delle iniziative di recupero della domanda formativa inespressa nel bacino di utenza della scuola ;
- b) Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della lotta all'abbandono scolastico;
- c) Efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico;
- d) Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- e) Tassi di utilizzazione dei laboratori, sussidi didattici e patrimonio librario;
- f) Livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- g) Capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie;
- h) Capacità di progettare attività attingendo ai fondi disponibili;
- i) Efficienza della rete informativa.

Cap.6 PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono successivamente, essere sottoscritti.
2. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.
3. Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
4. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Capo d'Istituto, formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

La Carta dei Servizi, adottata dal Consiglio d'Istituto, previo acquisito parere del Collegio dei Docenti, regolarmente affissa all'albo, sarà adeguatamente pubblicizzata presso il personale della scuola e le famiglie degli alunni.