

ISTITUTO COMPRENSIVO DI MELDOLA

Viale della Repubblica n. 47
47014 MELDOLA (FC)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95 è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3 : E' 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.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire, educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

La Carta dei Servizi si articola in sei parti riguardanti:

1. Principi fondamentali
2. L'area didattica
3. Il contratto formativo: carta dei diritti e dei doveri
4. I servizi amministrativi
5. Le condizioni ambientali della Scuola
6. La procedura di reclamo

PARTE I

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza e tutela della Privacy

In coerenza con tutte le esperienze passate, l'Istituto Comprensivo conferma l'impegno per l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni senza distinzione di razza, lingua, religione.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

L'Istituto scolastico adotta misure volte a favorire il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dei cittadini, nonché della loro dignità con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità ed alla protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679).

2. Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio, salvaguardando il diritto allo studio.

Criteria per la sostituzione dei docenti assenti

- Utilizzo docenti con ore di completamento cattedra
- Utilizzo docenti disponibili ad effettuare ore eccedenti
- Nomina supplente anche per brevi periodi
- Suddivisione degli alunni in piccoli gruppi e inserimento degli stessi nelle classi parallele per il tempo strettamente necessario e con carattere di eccezionalità

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

3. Accoglienza e integrazione

Raccordo Scuola dell'Infanzia Privata e Statale /Scuola Primaria:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente con distribuzione di materiale illustrativo;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui con gli insegnanti e con i genitori.

Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica.

La commissione di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupa di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime;
- la definizione di prove di uscita e di ingresso.

La commissione per l'elaborazione del Curricolo Verticale si occupa della:

- definizione di criteri condivisi di valutazione delle competenze;
- definizione di criteri condivisi di valutazione delle conoscenze disciplinari e del comportamento;
- definizione dei nuclei essenziali del sapere.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, in particolare nei confronti di:

- alunni diversamente abili;
- alunni non italofofoni;
- alunni in situazione di svantaggio socio-ambientale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per:
 - attività di recupero programmate dai docenti per alunni in difficoltà
 - attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione
- attività integrative e attività di laboratorio:
 - realizzazione di specifici progetti educativi
- utilizzo docenti di sostegno
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi
- collaborazione con le psicopedagogiste presenti nelle scuole e con i servizi sociali-assistenziali

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola attiva, nelle classi terze, il Progetto Orientamento con l'intento di fornire agli alunni le competenze necessarie per una scelta consapevole del proprio progetto di vita attraverso:

- una didattica orientativa nel corso del triennio;
- colloqui individuali alunni-docenti-genitori;
- incontri con docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio;
- formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati;
- monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e verifica degli esiti scolastici del biennio dell'obbligo.

4. Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni sono regolamentate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto e compatibilmente con le risorse di organico.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

5. Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

Per gli alunni che, al compimento del 15° anno di età, non hanno ancora conseguito il diploma di terza media e risultano a rischio di dispersione scolastica, sono attivati percorsi integrati con i Centri di Formazione Professionale e i C.T.P. mediante apposite Convenzioni.

6. Partecipazione

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture scolastiche per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative:

- corsi di alfabetizzazione per cittadini di lingua madre diversa dall'italiano
- corsi per il conseguimento dell'ECDL
- corsi per il conseguimento del patentino per la guida dei ciclomotori
- attività ricreative in periodo estivo
- attività sportive

- scuola di musica
- animazione teatrale

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

7. Trasparenza

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;
- i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola media sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educative/didattiche del Consiglio di Classe possono essere consegnate ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione; le programmazioni disciplinari vengono consegnate su richiesta.

7.1 Accesso agli atti

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

L'accesso agli atti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico con indicazione della motivazione.

Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento da corrispondere mediante applicazione sulla richiesta di marche da bollo da annullare.

8. Efficienza

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni :

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole
- e dei seguenti criteri didattici:
- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo
 - razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
 - mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari , di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

9. Libertà di insegnamento e Formazione/Aggiornamento del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel

rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse, di Intersezione e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

PARTE II

AREA DIDATTICA

La Scuola è responsabile 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.

La Scuola attraverso un'attività coerente e coordinata dei suoi Organi Collegiali, individua ed elabora tutti gli strumenti per garantire la continuità educativa nei confronti degli altri segmenti del sistema educativo, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- economicità.

I testi per l'adozione vengono sottoposti all'approvazione dei genitori rappresentanti nei consigli di classe e di interclasse. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

Di norma la scuola prevede di non assegnare compiti scritti da eseguire nei pomeriggi dei rientri e nelle giornate domenicali avendo comunque cura di predisporre le consegne in tempi distesi.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe, di interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento 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.

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

PROGRAMMAZIONE

La programmazione di Istituto è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività e calendario delle riunioni.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

PARTE III

CONTRATTO FORMATIVO

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione.

Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti:

nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

- l'assemblea di tutti i genitori all'atto delle iscrizioni;
- colloqui individuali ogni due mesi;
- l'assemblea di interclasse e di intersezione ogni due mesi circa;
- l'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (schede quadrimestrali);

nella scuola secondaria di 1° grado, durante:

- l'assemblea di tutti i genitori all'atto delle iscrizioni;
- un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre;
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale e in due pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino;
- la comunicazione quadrimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (schede quadrimestrali);
- i consigli di classe, con la partecipazione dei genitori, nei mesi di novembre e marzo.

PARTE IV

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Per gli orari degli uffici consultare il sito ove vengono tempestivamente pubblicati nel corso dell'anno scolastico, anche sulla base del calendario scolastico.

L'attività lavorativa è sospesa il sabato nei mesi di luglio e agosto.

Fattori di qualità

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- Tutela della privacy

Standard specifici delle procedure

• Iscrizione

L'iscrizione alle classi viene effettuata entro i termini stabiliti dalle disposizioni ministeriali mediante una informazione capillare a tutte le famiglie.

• Rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio

Viene effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi,

La documentazione può essere richiesta e inviata, per posta, con addebito delle spese postali.

Nella scuola media i certificati di licenza media sono consegnati "a vista" a partire dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati.

• Richiesta informazioni

Il personale ausiliario è incaricato del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Le informazioni vengono inoltre garantite dall'esposizione in apposita bacheca; in essa sono esposti:

- tabella orario di lavoro dei dipendenti

- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA
- orario delle lezioni
- albi Istituto
- tutte le altre informazioni di carattere generale
- calendario scolastico

E' inoltre disponibile apposito spazio per la bacheca sindacale.

PARTE V

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza, assicurate costantemente dai Collaboratori Scolastici, garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

La struttura degli edifici scolastici: GIRAMONDO, GIROTONO, SCUOLA PRIMARIA "DE AMICIS", SCUOLA SECONDARIA DI I° GRADO "D. ALIGHIERI" è complessivamente buona.

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

PARTE VI

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Alla fine di ciascun anno scolastico le scuole predispongono questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti.

Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.