



ISTITUTO COMPRENSIVO “Gen. Gonzaga”
Via XX Settembre, 1 - 84028 SERRE (SA)

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Carta dei servizi** dell'Istituto comprensivo “Gen. Gonzaga”, con sede legale in Serre (SA) alla via XX Settembre n. 1, s'ispira alla *Convenzione ONU sui diritti del fanciullo* (G.U. 11 Giugno 1991) nonché ai principi fondamentali della Costituzione, in particolare agli artt. 3, 33 e 34:

art. 3: *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”;*

art. 33: *“L’arte e la scienza sono libere e libero è l’insegnamento”;*

art. 34: *“La scuola è aperta a tutti”.*

1. UGUAGLIANZA

La scuola si fonda sulla sempre più precisa consapevolezza dei diritti delle bambine e dei bambini sanciti anche dalla nostra Costituzione.

Spettano alle bambine ed ai bambini il diritto alla vita, alla salute, all'educazione, all'istruzione e al rispetto dell'identità individuale, etnica, linguistica, culturale e religiosa.

La scuola dà un sostanziale contributo a 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.

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto comprensivo nessuna discriminazione viene operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali.

Le prestazioni non saranno uniformi, ma cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Il personale della scuola e gli organi collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle istituzioni collegate alla scuola.

In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle vigenti disposizioni legislative.

La proclamazione di sciopero sarà esposta all'albo e le famiglie saranno avvisate almeno 5 giorni prima per tutelare i minori.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola s'impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni (e genitori) del primo anno.

Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione di alunni con disabilità, in situazione di svantaggio socio-culturale e stranieri. In particolar modo saranno attuati progetti di accoglienza per alunni e genitori del primo anno.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

È garantito a tutti il diritto d'iscrizione alle scuole dell'Istituto, secondo le seguenti modalità.

Criteri di ammissione alle scuole dell'infanzia di Serre cap. e Borgo S. Lazzaro:

- in caso di disponibilità di posti, verranno accettate tutte le richieste d'iscrizione;
- in caso di eccedenza di domande d'iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno utilizzati i seguenti criteri, in ordine di priorità, per l'ammissione alla frequenza delle scuole dell'infanzia:
 - 1) sarà data la precedenza assoluta ai bambini che hanno frequentato la medesima scuola nell'anno scolastico precedente ed ai bambini con disabilità regolarmente certificata;
 - 2) saranno accolte prioritariamente le domande riguardanti i bambini che compiranno i 3 anni d'età entro il 31 Dicembre dell'anno scolastico di riferimento;
 - 3) sarà data la precedenza ai bambini in particolari condizioni socio-familiari:
 - mancanza o assenza per qualsiasi motivo di entrambi i genitori o della madre o del padre;
 - presenza in famiglia di minore con disabilità regolarmente certificata;
 - presenza di fratelli/sorelle nella stessa scuola;
 - presenza di fratelli/sorelle nello stesso Istituto;
 - presenza in famiglia di altri figli minori o di persone anziane o comunque bisognose di assistenza;
 - residenza nel bacino di utenza della scuola.

Per l'eventuale formazione di "liste di attesa" saranno applicati i criteri di cui sopra.

In caso di parità di precedenza sarà effettuato il sorteggio alla presenza del Dirigente Scolastico o suo delegato, dei genitori interessati e del Presidente del Consiglio d'Istituto o suo delegato.

La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo, con la famiglia e, poi, con le altre agenzie educative del territorio.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la vigente normativa sugli organi collegiali.

Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti.

L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

L'Istituto per promuovere la partecipazione favorisce la semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa e puntuale.

Il servizio svolto da tutto il personale della scuola risponde a criteri di efficacia, efficienza e flessibilità.

Il diritto di accesso ai sensi della legge n. 241/1990 è regolamentato secondo la normativa vigente.

Il diritto al trattamento dei dati personali è regolamentato dal D. L.vo n. 196/2003.

6. LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà d'insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno.

La libertà di insegnamento si esplica anche attraverso la progettazione delle attività educative e didattiche.

FATTORI DI QUALITÀ DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno

- accoglienza
- valorizzazione delle diversità individuali
- promozione dello "star bene"

	<ul style="list-style-type: none"> • adeguatezza dei compiti per casa
Individualizzazione insegnamento	<ul style="list-style-type: none"> • rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	<ul style="list-style-type: none"> • attività di recupero
	<ul style="list-style-type: none"> • azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni
Continuità educativa	<ul style="list-style-type: none"> • passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado
	<ul style="list-style-type: none"> • coordinamento degli insegnanti
Informazione	<ul style="list-style-type: none"> • illustrazione della progettazione didattica annuale
	<ul style="list-style-type: none"> • illustrazione dei criteri di valutazione
	<ul style="list-style-type: none"> • accesso ai documenti amministrativi
Sviluppo professionale	<ul style="list-style-type: none"> • autoaggiornamento;
	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione piano annuale attività di formazione e aggiornamento elaborato ed approvato dal Collegio unitario dei docenti,
	<ul style="list-style-type: none"> • partecipazione ad iniziative formative esterne.

PARTE PRIMA

7. AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e non docente, con la collaborazione e il concorso delle famiglie e in proporzione alle risorse messe a disposizione dalle istituzioni dello Stato e dalle associazioni locali, è responsabile della qualità delle attività educative. Essa s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

CONTINUITÀ

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.

LIBRI DI TESTO

Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi ed alla rispondenza alle esigenze degli alunni.

Nella progettazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola.

COMPITI PER CASA

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la progettazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

RISPETTO PER L'ALUNNO

Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali.

Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, s'ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

FATTORI DI QUALITÀ DELLA PROGETTAZIONE

<p>L'allievo ha il diritto-dovere di:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • avere informazioni sugli obiettivi educativi e didattici del suo curriculum; • conoscere le attività finalizzate a raggiungerli; • impegnarsi per perseguirli.
<p>Il docente ha il diritto-dovere di:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • comunicare la propria offerta formativa;

	<ul style="list-style-type: none"> • motivare il proprio intervento didattico; • esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.
Il genitore ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> • conoscere il Piano dell'offerta formativa; • esprimere pareri e proposte in modo costruttivo; • partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte; • sostenere il figlio nel percorso scolastico.

L'Istituto comprensivo "Gen.. Gonzaga" di Serre predispone i seguenti strumenti di progettazione:

PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio plenario dei docenti ed adottato dal Consiglio d'Istituto. Le linee guida del P.O.F. vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P.O.F. è a disposizione negli Uffici Amministrativi e nel sito www.istitutocomprensivoserre.gov.it.

Il P.O.F. è integrato dal **Regolamento d'Istituto** che disciplina:

- il funzionamento e la convocazione degli organi collegiali;
- le modalità di convocazione delle assemblee dei genitori;
- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- le sanzioni disciplinari.

PROGETTAZIONE DIDATTICA ANNUALE

La progettazione didattica annuale è elaborata, sulla base dell'analisi della situazione di partenza, delle osservazioni iniziali e delle indicazioni emergenti dalle prove d'ingresso, per ciascuna sezione e classe, in forma collegiale, da tutti i docenti contitolari della stessa sezione o classe.

La progettazione didattica è aggiornata *in itinere* durante gli incontri di coordinamento didattico.

La progettazione didattica viene redatta entro il mese di Ottobre ed illustrata nell'assemblea di sezione o di classe ai genitori.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste nel P.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori nel mese di Gennaio, prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali, durante l'orario di ricevimento dei docenti o, se necessario, su appuntamento;
- pubblicazione di copia integrale del P.O.F. nel sito dell'Istituto www.istitutocomprensivoserre.gov.it.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali all'insegnamento predisposto dal Dirigente Scolastico ed approvato dal Collegio unitario dei docenti.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il diario e/o il libretto scolastico. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione.

Gli incontri appositamente programmati per la comunicazione della valutazione periodica e/o consegna delle schede di valutazione devono impegnare tutti i docenti contitolari in ogni sezione o classe, con modalità concordate in modo da garantire l'incontro con tutti i genitori delle sezioni o classi interessate.

Nell'intento di assicurare la continuità dell'informazione sull'intero percorso di apprendimento e sui risultati conseguiti e quindi di favorire un più ampio coinvolgimento delle famiglie, i **docenti di scuola primaria e secondaria di I grado** saranno disponibili a ricevere i genitori, per lo svolgimento dei **"rapporti individuali"**, per l'eventuale trattazione di casi/problemi particolari, ecc.

Il Dirigente Scolastico disporrà la pubblicazione nel sito dell'Istituto www.istitutocomprensivoserre.gov.it ed alla trasmissione alle famiglie degli alunni del calendario completo dei giorni e delle ore di ricevimento dei docenti.

Alle famiglie risultate assenti negli appositi incontri scuola-famiglia destinati all'informazione sui processi di apprendimento e sugli esiti delle valutazioni periodiche, in particolar modo per i casi di scarso profitto e/o di irregolare comportamento, sarà fondata formale notifica circa l'andamento scolastico del proprio/a figlio/a, sia sul piano del profitto che su quello educativo/comportamentale.

PARTE SECONDA

8. DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico nell'orario indicato nel sito dell'Istituto www.istitutocomprensivoserre.gov.it oppure su appuntamento telefonico.

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici Amministrativi assicurano all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione dell'Istituto e il proprio nome e cognome.

Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi.

Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'annuale Ordinanza Ministeriale.

Presso l'ingresso sarà presente un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei Servizi Amministrativi.

Il personale ausiliario vigilerà sull'entrata e sull'uscita del pubblico.

FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • celerità nelle procedure; • disponibilità e gentilezza;
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> • rispetto della legge n. 241/1990; • rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
Flessibilità orario di servizio	<ul style="list-style-type: none"> • garantire l'apertura al pubblico almeno cinque mattine ed almeno un pomeriggio; • presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola.

Per l'informazione all'utenza si seguiranno i seguenti criteri:

- tempestivo aggiornamento del sito dell'Istituto www.istitutocomprensivoserre.gov.it;
- tempestivo aggiornamento dell'*ALBO on line* (art.32 Legge n.69/2009).

PARTE TERZA

10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri.

Il personale ausiliario cura la massima igiene dei locali, vigila sull'ingresso di persone estranee nella scuola, assicura la vigilanza sugli alunni durante l'utilizzazione dei servizi igienici.

La scuola s'impegna a sensibilizzare e a richiedere all'Amministrazione comunale e all'A.S.L. tutti gli interventi necessari per garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Tutto il personale docente e non docente opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- il cortile sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause;
- nell'atrio siano esposti i lavori connessi ai progetti che si realizzano nel corso dell'anno scolastico.

FATTORI DI QUALITÀ DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Strutturali	<ul style="list-style-type: none"> • dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo • funzionalità di tutti gli ambienti • ambienti accoglienti e piacevoli • mancanza di barriere architettoniche
Arredamento	<ul style="list-style-type: none"> • adatto all'età degli alunni • funzionale e accogliente
Pulizia	<ul style="list-style-type: none"> • pulizia ed igiene in tutti gli ambienti • responsabilizzazione alunni
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • elaborazione documento valutazione dei rischi • elaborazione piano di evacuazione

PARTE QUARTA

11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico in forma scritta, anche via fax o via e-mail, e devono contenere le generalità e l'indirizzo del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

