



**ISTITUTO COMPRESIVO STATALE
“F. De Sanctis”**

VIA RENAZZO - 83012 CERVINARA (AV)
Tel Segreteria: 0824/ 836090
Codice ISTITUTO –AVIC86700L
E-MAIL avic86700l@istruzione.it
Scuola dell'Infanzia- Scuola Primaria
Istituto di Istruzione Secondaria di I Grado



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Triennio: 2016-2019

Dirigente scolastico: Prof.ssa Serafina Ippolito

Prot. N. 208 del 31/01/2017

SOMMARIO

VISION dell'Istituto

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Accoglienza e integrazione

Imparzialità e regolarità del servizio

Diritto di scelta

Obbligo scolastico e frequenza

Partecipazione

Efficienza

Trasparenza

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Parte I: AREA DIDATTICA

- a) Piano triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- b) Regolamento d'Istituto
- c) Statuto delle studentesse e degli studenti
- d) Curricolo verticale e Programmazione didattica
- e) Patto Educativo di Corresponsabilità

Parte II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Procedure

- Iscrizione
- Rilascio di documenti
- Orari apertura ufficio di segreteria

Parte III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Parte IV: PROCEDURA DEI RECLAMI –VALUTAZIONE DEL SERVIZIO- SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Parte V: AREA RELAZIONI SINDACALI - AREA PRIVACY

Carta dei Servizi Scolastici

La nostra VISION è:

- un sistema formativo, aperto verso l'esterno, integrato e fondato sul rispetto della persona e sulla valorizzazione dei rapporti interpersonali ed inter istituzionali.
- Il nostro istituto intende travalicare i confini didattici tradizionali ed essere luogo formativo in cui l'esplorazione di sistemi di collaborazioni tra gli attori del territorio, gli enti locali, le istituzioni, le autonomie, consolidi la formazione di ogni alunno/cittadino.

La nostra scuola, quindi, vorrebbe, prendendo a modello i seguenti tratti educativi, fortemente caratterizzarsi come:

- ✓ Scuola della centralità della persona;
- ✓ Scuola della relazione educativa;
- ✓ Scuola che si colloca nel mondo;
- ✓ Scuola dell'identità;
- ✓ Scuola della motivazione e del significato;
- ✓ Scuola della prevenzione dei disagi e del recupero degli svantaggi;
- ✓ Scuola orientativa
- ✓ Scuola della valorizzazione del rispetto delle diversità

PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Scolastici è stata introdotta nel 1995 dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi cui deve ispirarsi il servizio educativo- didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo "F. De Sanctis" di Cervinara.

Essa include:

- i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- i fattori di qualità dei servizi erogati
- i meccanismi di controllo del servizio offerto
- le procedure di reclamo ossia i mezzi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto

Essa costituisce, inoltre, anche un riferimento per gli operatori, un contributo di riflessione per commisurare i comportamenti ad alcuni principi fondamentali condivisi dalla comunità scolastica e da questa, posti a fondamento del servizio didattico e amministrativo fornito dalla scuola.

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana, che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana: "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. 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. 3) "E' diritto e dovere dei genitori mantenere, istruire e educare i figli ..." (art.30) "L'arte e la scienza sono libere e ne è libero l'insegnamento, la Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi ..." (art.33) "La scuola è aperta a tutti, l'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita, i capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi..." (art. 34)

La Carta dei servizi della scuola si compone di:

Parte I: **Area didattica:**

- a) Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)
- b) Regolamento d'Istituto
- c) Curricolo verticale d'Istituto e programmazione didattica
- d) Patto educativo di corresponsabilità
- e) Piano Annuale dell'Inclusione (PAI)

Parte II: **Servizi Amministrativi**

Parte III: **Condizioni Ambientali della Scuola**

Parte IV: **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

Parte V: **Area relazioni sindacali-Area privacy**

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione. Tali principi ispiratori sono identificabili in: uguaglianza, accoglienza e integrazione, imparzialità e regolarità del servizio, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza, trasparenza, libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale.

Uguaglianza

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

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche. "Il principio educativo della scuola è, dunque (si afferma nei documenti ministeriali) la centralità del soggetto che apprende, con la sua individualità e con la rete di relazioni che lo legano alla famiglia e ai diversi ambienti sociali, regionali ed etnici. E' la persona che apprende, la persona nella sua identità, con i suoi ritmi e le sue peculiarità, ciò cui la scuola deve sempre guardare per farsi capace di portarla il più vicino possibile alla acquisizione piena delle competenze di uscita dal ciclo di base ...". Per rendere effettivo questo percorso l'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo e con atti costruttivi per:

- impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e di istruzione;
- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio e prevenire la dispersione scolastica;
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace per tutto l'arco della vita;
- curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri;
- 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);
- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (Enti Locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curriculari ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di eventuali situazioni di disagio. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti in ospedale, a quelli in situazioni di handicap. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

Si favoriscono in tal modo:

- la continuità formativa verticale con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità;
- iniziative atte a conoscere gli alunni delle classi prime attraverso incontri tra i docenti (scuola infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo grado);
- i colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni, con particolare attenzione alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- le iniziative didattiche curriculari funzionali alla conoscenza della storia e della cultura dei Paesi di provenienza degli studenti non italiani;
- la contemperanza delle esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- i contatti con A.S.L. e gli Enti locali, allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;

- le iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi relativi al disagio giovanile, alla devianza, all'educazione alla salute, alle pari opportunità, all'intercultura, ai disturbi specifici dell'apprendimento e al disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali.

Iniziative nella Scuola dell'Infanzia

La scuola dell'infanzia ritiene particolarmente importante il momento dell'accoglienza e del primo periodo di inserimento nella scuola, poiché dalla qualità di questi due momenti, che conseguono al primo distacco dalla famiglia, dipenderà la fiducia che il bambino acquisirà nei confronti della scuola e, più in generale, negli altri. Per favorire un buon inserimento, durante le prime settimane di scuola, le sezioni dei piccoli funzionano con orario ridotto ed i due insegnanti sono in compresenza.

Iniziative nella Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado

La prima conoscenza degli alunni si esplica attraverso il rapporto con le scuole di provenienza, che consentirà di acquisire gli elementi relativi al percorso educativo compiuto dal bambino:

- mediante il rapporto diretto degli insegnanti della scuola primaria con quelli della scuola dell'infanzia e con quelli delle scuole secondarie di primo grado;
- mediante incontri con le famiglie, in forme e modi da concordare.

Momento successivo fondamentale è la formazione delle classi: quanto più essa sarà basata su una buona consapevolezza ed informazione, tanto più sarà efficace, equilibrata e razionale la distribuzione degli alunni nelle classi, valorizzandone l'eterogeneità.

Gli insegnanti avranno grande cura nel promuovere fin dai primi giorni di scuola le condizioni di benessere in favore di chi vi accede per la prima volta.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri e a quelli diversamente abili, valorizzando le differenze come fattori di crescita culturale e sociale e sollecitando la rete dei servizi del territorio (ASL- mediatori culturali)

Imparzialità e regolarità del servizio

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.

I criteri d'imparzialità, di obiettività e di equità sono alla base della formazione delle classi, dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi.

Le metodologie utilizzate devono consentire a tutti gli allievi il raggiungimento degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore di contemporaneità o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In caso di sciopero sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge n. 146/1990 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero. Il Dirigente Scolastico, in occasione di ciascuno sciopero, comunica alle famiglie, almeno cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

Diritto di scelta

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, nel rispetto della normativa vigente. La presentazione della scuola avviene mediante incontri programmati con docenti e Dirigente Scolastico, nel corso dei quali viene presentato il PTOF triennale

Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.

Per la Scuola dell'infanzia

- tempo scuola di 40 ore settimanali con servizio mensa, dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì;

Per la Scuola Primaria

- **tempo scuola di 28,5 ore curricolari in 28 U.D.**, dalle ore 8,10 alle 13,20 (lunedì, martedì, giovedì, venerdì); dalle 8,10 alle 16,00 il mercoledì con pasto a scuola fornito dai genitori.

•

Per la **Scuola Secondaria di primo grado**:

- classi con tempo scuola di 30 ore, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 14:00.

Il Dirigente e gli insegnanti hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado ed al fenomeno della dispersione scolastica.

Nel rilevare casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, il Dirigente scolastico (o un suo delegato) convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata iscrizione o della mancata frequenza, svolge opera di persuasione, promuovendo in collaborazione con l'Ente locale e i Servizi sociali presenti nel territorio iniziative idonee a rimuovere le cause di evasione.

Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Dirigente Scolastico gli estremi del caso.

La Scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse e con progetti per favorire il successo formativo di tutti gli alunni.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata, attuando eventualmente interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

Partecipazione

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna, inoltre, ad agevolare le attività extra -scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, su delibera del Consiglio d'Istituto e in accordo con le Amministrazioni Comunali, nei limiti della normativa vigente.

Efficienza

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Ogni anno il funzionamento del servizio scolastico viene valutato, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata con strumenti elaborati ed approvati dal Collegio dei docenti. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

Trasparenza

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente pubblicizzata anche sul sito web della scuola.

A tal fine il Dirigente Scolastico:

- convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli con i rappresentanti di classe, di sezione e di intersezione per illustrare la situazione della classe e la progettazione didattica/formativa del Consiglio di classe e dei singoli docenti;
- predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, il Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento e lo pubblicizza adeguatamente;
- convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola;
- cura la pubblicazione negli avvisi online della Scuola di tutti gli atti e provvedimenti adottati;
- fornisce le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni in modalità on line sul sito web della scuola, oppure con avviso sul diario o con apposito documento consegnato agli alunni;
- programma il calendario degli incontri scuola-famiglia attraverso i colloqui tra docenti e genitori, le riunioni degli Organi Collegiali (Consigli d'Interclasse, di Classe, di Intersezione) e i colloqui personali richiesti dai docenti o dalle famiglie.

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

Libertà di insegnamento ed aggiornamento professionale

La programmazione didattica e formativa è predisposta collegialmente dall'equipe dei docenti di classe, in modo che risulti aderente al curriculum di Istituto e al PTOF, che persegua le priorità descritte nel Piano di Miglioramento (PDM), e che soddisfi i reali bisogni dei propri alunni; assicura la libertà di insegnamento dei docenti, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle competenze e degli obiettivi formativi delle Indicazioni

Nazionali per il Curricolo della Scuola dell’Infanzia, del Primo Ciclo di Istruzione e della Scuola Secondaria di Primo Grado; garantisce la formazione globale dell’alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi. Della sua attuazione viene data informazione ai genitori durante i consigli di classe, di interclasse e di intersezione. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione 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. La recente legge n. 107/2015 al comma 124 definisce la formazione degli insegnanti come “obbligatoria, permanente, strutturale”. Il compito di definire le attività di formazione è affidato alle “singole istituzioni scolastiche in coerenza con il piano triennale dell’offerta formativa e con i risultati emersi dai piani di miglioramento delle istituzioni scolastiche”. La formazione sarà indirizzata altresì al miglioramento delle competenze digitali, secondo il Piano Nazionale per la scuola digitale. Sulla base anche della rilevazione dei bisogni formativi dei docenti, annualmente viene deliberato dal Collegio Docenti un piano di formazione/aggiornamento, autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni o con reti di scuole.

Parte I: AREA DIDATTICA

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali. L’Istituto predispone quindi curricoli disciplinari coerenti con le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della Mission e della Vision della scuola. Al fine di assicurare la continuità educativa, l’Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno: incontri con i docenti degli alunni delle classi di passaggio; incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni; acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell’alunno nuovo iscritto; coordinamento dei curricoli e delle progettazioni didattiche; costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, 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, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

I docenti cercheranno di equilibrare, nell’arco della settimana, l’assegnazione dei compiti per assicurare agli alunni il tempo da dedicare al gioco o all’attività sportiva.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo, creando un clima di serenità e utilizzando strategie didattiche fondate sulla gratificazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

a) Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF)

Il PTOF (Piano Triennale dell’Offerta Formativa) è da intendersi come il documento con cui l’istituzione dichiara all’esterno la propria identità, nell’esercizio di funzioni che sono comuni a tutte le istituzioni scolastiche in quanto tali, ma al contempo la caratterizzano e la distinguono.

IL PTOF contiene i dati strutturali della scuola, i percorsi per il miglioramento, la progettazione curricolare, educativa ed organizzativa, le attività di formazione, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Insieme con il Regolamento d’istituto definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l’uso delle risorse d’istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento.

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. Viene aggiornato e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il PTOF viene pubblicato sul sito web della scuola.

b) Regolamento d’Istituto

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

- Organi Collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni (Regolamento di disciplina), regolamentazione ingresso, ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;

- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione;
- le modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee di classe, dei consigli di intersezione, di interclasse, di classe e del consiglio di Istituto;

c) Curricolo verticale e programmazione didattica

Il curricolo verticale, elaborato dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati al Profilo delle competenze al termine del I ciclo, ai Traguardi per lo sviluppo delle competenze, agli obiettivi specifici di apprendimento. I percorsi formativi delineati nel curricolo verticale sono la base per l'elaborazione, da parte degli insegnanti di sezione o classe, della programmazione educativo-didattica che individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione di partenza degli alunni e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; specifica le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

La valutazione degli alunni e la compilazione dei registri di classe nella scuola primaria e secondaria, viene effettuata secondo procedure informatizzate, attraverso il registro online CLASSEVIVA. La programmazione educativo-didattica viene di norma redatta entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e inserita nell'apposita sezione DIDATTICA del registro online.

d) Patto educativo di corresponsabilità

Il patto educativo di corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07) è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola; stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi, tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente ed accettare perché ciascun soggetto si impegni al perseguimento degli obiettivi e delle finalità stabilite nel progetto formativo condiviso.

I genitori, responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito e all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, deve:

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

il docente deve:

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

il genitore deve:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche.

e) Piano Annuale dell'Inclusione (PAI)

E' stato introdotto dalla Direttiva sui BES del 27/12/12 e dalla CM del 6/03/13 ed è stato poi oggetto di una serie di note e circolari, sia nazionali sia regionali. Il PAI è deliberato dal Collegio dei docenti ed è lo strumento attraverso il quale l'Istituto traccia le linee guida della propria Offerta Formativa in senso inclusivo, sviluppa una didattica attenta ai bisogni di ciascuno e attua un impegno programmatico concreto per l'inclusione con particolare riguardo agli alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES):

- alunni con disabilità certificata in base alla Legge 104/1992
- alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento segnalati in base alla Legge 170/2010
- alunni in situazione di svantaggio socio/economico, linguistico, affettivo relazionale/comportamentale e culturale anche temporaneo, definiti nella Direttiva Ministeriale del 27/12/2012 e nella Circolare Ministeriale n.8 del 06/03/2013.

Parte II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di :

- accoglienza
- gentilezza
- personalizzazione
- prontezza di risposta
- attenzione alle utenze particolari
- Imparzialità

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e affidabilità
- tutela della privacy
- ascolto e orientamento dell'utenza
- gestione ottimale delle attese
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico
- informatizzazione dei servizi di segreteria

Procedure

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione alle classi prime avviene in modalità online. L'Istituto mette a disposizione dell'utenza un servizio di help desk (aiuto) per tutti coloro che non possiedono le competenze o le attrezzature per effettuare l'iscrizione dei propri figli autonomamente.

L'iscrizione agli anni successivi al primo è automatica.

Le iscrizioni per la scuola dell'infanzia si faranno presso l'Istituto compilando l'apposita domanda cartacea nei giorni e negli orari pubblicizzati. L'informatizzazione dei Servizi di Segreteria ha permesso di abbreviare i tempi delle procedure amministrative e di offrire all'utenza un adeguato servizio allo sportello.

Rilascio dei documenti

In base alla Legge 183/2011 (Finanziaria 2012) la pubblica amministrazione rilascia solo i certificati destinati ai privati, che in quanto tali sono da sempre soggetti all'imposta di bollo (Legge 71/13 di conversione del D.L. 26 aprile 2013 n. 43), mentre non possono essere più emessi quelli destinati alle altre pubbliche amministrazioni e ai gestori di pubblico servizio che obbliga il cittadino all'uso dell'autocertificazione (art. 46 DPR 445/00) o di atti di notorietà (art. 47 DPR 445/00). Pertanto, la dichiarazione sostitutiva di certificazione assume la stessa validità dei certificati che sostituisce. Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni dalla richiesta. Il rilascio di certificati è effettuato nell'orario di apertura della Segreteria al pubblico entro tempi lavorativi brevi per quelli di iscrizione e frequenza; più lunghi per quelli con votazioni e/o giudizi o per i documenti che richiedono ricerche d'archivio o la cui stesura è particolarmente elaborata. I tempi rispettano le indicazioni di legge.

La certificazione sostitutiva del diploma e i documenti relativi possono essere ritirati in segreteria dopo la pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e fatti conoscere alle famiglie, sia attraverso i docenti, sia attraverso una procedura informatizzata con l'uso di una password che permette di accedere ad una sezione del registro online, entro 15 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90 e successive disposizioni.

Orari di apertura ufficio di segreteria

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

Il pubblico sarà ricevuto dal lunedì al venerdì secondo le seguenti modalità: genitori e studenti dalle ore **10,00** alle ore **12,00**; docenti e ata: dalle ore **9,30** alle ore **12,30**

nei pomeriggi dal lunedì al giovedì dalle 15,30 alle 17,00. Inoltre gli uffici di segreteria saranno aperti anche nei pomeriggi in cui sono previste attività o riunioni.

Il dirigente scolastico, per motivi di servizio ed organizzativi, riceve su appuntamento, da fissare almeno due giorni prima, telefonando al n° 0824/836090 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 12,00 alle ore 13,00. I rapporti con l'utenza, sia telefonica sia di sportello, dovranno essere sempre cortesi ed educati e le risposte il più possibile chiare ed esaustive ma, al tempo stesso, concise. Ogni risposta negativa dovrà essere accuratamente motivata ed esposta con la cortesia necessaria ai richiedenti. Il personale in caso di risposta telefonica, avrà cura di qualificarsi indicando l'ufficio di appartenenza e il proprio cognome. L'Istituzione Scolastica pubblica sul sito istituzionale e tiene aggiornati le informazioni ed i dati concernenti la propria organizzazione, come articolazione degli uffici, organigramma, elenco dei numeri di telefono, caselle di posta elettronica ordinaria e certificata, cui l'utenza possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali.

Nella sede centrale dell'Istituto sono disponibili bacheche per l'affissione di informazioni sindacali, amministrative, degli Organi collegiali e dei genitori.

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 dei servizi.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi e i Regolamenti d'Istituto vengono pubblicati sul sito istituzionale.

Parte III: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. L'istituto si impegna al fine di garantire a tutti la sicurezza interna ed il benessere.

In particolare devono essere garantiti i seguenti standard:

- rispetto e cura del verde e degli spazi esterni;
- pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata;

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori e degli utenti, e gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna.

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il territorio scolastico, si fa riferimento al D.L.N. 81 /2008 che prevede la redazione di un DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) che contiene:

1. La lista dei nominativi contenuti nell'organigramma della sicurezza dell'Istituto e che prevede:
 - Un responsabile della sicurezza (RSPP)
 - Un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
 - Un medico competente
2. La lista degli addetti alla squadra di emergenza e primo soccorso, suddivisa per plessi e per ordine di scuola:
 - Preposto alla sicurezza
 - Addetto Servizi Prevenzione Protezione
 - Addetti al Servizio di Primo Soccorso
 - Addetti al Servizio Antincendio ed Esodo
 - Addetti alla Vigilanza sull'osservanza del divieto di fumo

Il DVR contiene inoltre:

- l'individuazione dei possibili fattori di rischio;
- il loro grado di probabilità;
- l'indice di gravità degli stessi;
- l'incidenza del fattore umano;
- una relazione sui criteri seguiti;
- un piano di misure preventive e protettive;
- un piano di interventi strutturali (da richiedere a chi di competenza);
- un piano di formazione e aggiornamento del personale e degli utenti.

In tutti i plessi dell'Istituto, due volte l'anno, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). L'Istituto espone in luogo ben visibile le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità.

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive CEE per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

Parte IV: PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze. I reclami, sottoscritti dal proponente possono essere presentati anche per posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, verifica la fondatezza del reclamo, si attiva per rimuoverne le cause e risponde al reclamante in forma scritta.

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

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite la seguente pagina web sul sito dell'istituto: <http://istitutocomprensivocervinara.it/le%20-vostre-opinioni/>

Parte V: AREA RELAZIONI SINDACALI – AREA PRIVACY

La fonte della normativa relativa alla modalità di conduzione delle relazioni sindacali è costituita dal CCNL capo 2° atr. 3-4-5-6-7-8. La parte pubblica costituita dal D.S. e la parte sindacale costituita dalla RSU eletta, da terminali associativi designati dalle sigle sindacali firmatarie del contratto e/o eventualmente dai delegati provinciali sempre delle organizzazioni firmatarie del contratto, uniformano la loro azione ai citati principi. Il contenuto delle relazioni sindacali d'Istituto è esplicitato nel contratto integrativo d'Istituto, parte normativa e parte finanziaria. Nella scuola sono individuati appositi spazi, nella sede centrale, quali Albi Sindacali; attraverso tali Albi è garantita l'informativa sindacale nonché la pubblicizzazione del contratto integrativo d'Istituto e dei verbali delle sedute di contrattazione.

AREA PRIVACY

A norma del D.L. 196/2003 l'istituzione scolastica ha elaborato, ed aggiorna ogni anno, il Documento Programmatico Sicurezza (DPS) per la definizione delle modalità di trattamento dati sensibili relativamente ad alunni, genitori, personale, fornitori. Il documento è stato elaborato sulla base del regolamento generale adottato dal MPI con decreto n.° 305 del 7/12/2006. E' garantita l'informativa a tutti gli interessati o tramite specifici stampati, o attraverso le consultazioni, a richiesta, del documento stesso.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale di Cervinara (AV).

La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di Istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del Collegio dei docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici. La Carta dei Servizi è stata deliberata nel Consiglio di Istituto del 19/12/2014 verbale n. 26, punto 6.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Serafina Ippolito