



36° Distretto Scolastico
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
“Giampietro - Romano”

Via A. De Curtis, 7 (ex viale Lombardia) - 80059 Torre del Greco (Na) Tel./ fax 081/8813418
Cod. Fisc. 80035700634 Cod. Mecc.: NAIC8BK00T **UNI – EN – ISO 9004:2009**
e-mail: naic8bk00t@istruzione.it - naic8bk00t@pec.istruzione.it - Web site: www.icsgiampietroromano.gov.it



CARTA DEI SERVIZI

Anno Scolastico 2020/2021

(D. P. C. M. 7/6/95, DIRETTIVA MINISTERIALE 21/7/95)

(Approvata dal Consiglio d'Istituto in data 22.02.2021 delibera n. 50)

La seguente Carta dei Servizi si presenta come strumento di socializzazione e di comunicazione trasparente delle scelte educativo/didattiche ed organizzative dell'Istituto Comprensivo Statale " Giampiero- Romano " di Torre del Greco.

La Carta dei Servizi è il documento che esplicita i servizi offerti dall'Istituto, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

I principi ispiratori derivano:

- dalla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo
- dagli Artt. 3, 21, 30, 33, 34, 117 della nostra Costituzione
- dalla L 59/97 e dal DPR275799 (Autonomia Scolastica)
- dalla L 33/2013 (Trasparenza Amministrativa)
- dalla Direttiva MIUR dicembre 2012 e relativa Circolare marzo 2013 (BES).

Essa si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi e organizzativi, oltre il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1. Uguaglianza
- 2. Imparzialità e Regolarità
- 3. Accoglienza, Integrazione/ Inclusione e Orientamento
- 4. Obbligo scolastico e frequenza
- 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 6. Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'Istituto, nell'erogazione del proprio servizio all'utenza, si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Attività didattiche e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio- economiche disagiate.

Ad ogni allievo sono offerte pari opportunità formative, al fine di sviluppare al massimo grado le potenzialità di ciascuno, sulla base delle caratteristiche personali e dei pre-requisiti individuali.

2. Imparzialità e regolarità

Tutti i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. L' Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative- didattiche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e anche in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza ,integrazione e inclusione

Nel pieno rispetto delle regole che lo governano, l'Istituto si caratterizza per le positive relazioni attuate tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere a tutti gli alunni di esprimere al meglio le loro potenzialità e per il sereno clima educativo di apprendimento.

Tutta l'Istituzione Scolastica (Dirigente Scolastica, docenti, personale di segreteria e ausiliario) è coinvolta nell'organizzazione e nella gestione della accoglienza, che si concretizza in:

- ✓ iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento
- ✓ incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- ✓ analisi della documentazione fornita;
- ✓ formazione equilibrata delle classi prime;
- ✓ prove di ingresso standardizzate di Istituto per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- ✓ incontri periodici e costanti con i genitori per condividere il percorso formativo;

✓ progetti atti a facilitare il passaggio tra i vari ordini di scuola.

L' Istituto promuove:

- ❖ iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia, nella fase di passaggio alla Scuola Primaria
- ❖ iniziative, laboratori interattivi e musicali per il passaggio delle classi quinte della Scuola Primaria alla Scuola Secondaria di 1° grado
- ❖ incontri di orientamento per gli alunni delle classi terze della Scuola Secondaria di 1° grado per ottimizzare la scelta della Scuola Secondaria di 2° grado .

Riguardo all'orientamento, l'Istituto si propone di sviluppare e potenziare nei singoli alunni la conoscenza di sé e delle proprie potenzialità. Sono promosse attività specifiche e progettualità di orientamento anche presso istituti superiori limitrofi. Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione/inclusione degli alunni con diversa abilità. Si attivano incontri periodici tra i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza.

4. Obbligo scolastico e frequenza

L' Istituto si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

5. Partecipazione , efficienza e trasparenza

Scuola, personale, docenti, genitori e alunni sono coprotagonisti e corresponsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. L' Istituto , inteso come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extracurricolari coerenti con il PTOF e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto. L' Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Copia del PTOF, del Patto Educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto, nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico, possono essere visionati direttamente sul sito web d'Istituto. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si conforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Nel rispetto delle Norme Costituzionali e degli ordinamenti ai docenti è garantita libertà di insegnamento; l'esercizio di tale libertà, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, è finalizzato alla piena formazione della personalità degli alunni. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria attività didattica alle linee programmatiche fissate al Collegio dei Docenti e formalizzate nel PTOF, al fine di adeguare l'attività didattica al contesto socio-culturale in cui opera l'Istituto.

.L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

FATTORI DI QUALITA' DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno	❖ accoglienza
	❖ valorizzazione delle diversità individuali
	❖ promozione dello "star bene"
	❖ adeguatezza dei compiti per casa
Individualizzazione insegnamento	❖ rispetto dei tempi e uso di strategie didattiche innovative per la facilitazione degli apprendimenti
	❖ attività di recupero
	❖ azione didattica collegata alle conoscenze e alle esperienze degli alunni
Continuità educativa	❖ passaggio di informazioni fra la Scuola dell' Infanzia e la Scuola Primaria e tra la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di primo grado
Informazione	❖ illustrazione della programmazione educativa - didattica

PARTE I

AREA DIDATTICA

L'Istituto, con il sostegno delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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. Al fine di assicurare la continuità educativa, la scuola individua ed elabora un piano di attività.

Le iniziative riguardano:

- incontri con i docenti degli alunni di passaggio da un diverso grado di scuola;
- attività che coinvolgono alunni delle classi iniziali e terminali;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto;

- Prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento.
- Prove quadrimestrali per la valutazione in itinere degli apprendimenti.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di insegnamento/ apprendimento degli alunni. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica esistente a livello di Istituto, per ordine di scuola, in collaborazione con i colleghi tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare opportunamente al gioco, all'attività sportiva o ad altre attività extrascolastiche. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate quanto più possibile sulla gratificazione e, ove necessario, sul riconoscimento dell'errore commesso.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web di tutti i documenti:

1) Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il **P.T.O.F.** è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate.

Integrato dal Regolamento di Istituto, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi dell'Istituto.

In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, orienta l'uso delle risorse di istituto, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione. 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.

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il PTOF è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

2) Il Regolamento di Istituto

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento del Consiglio di Istituto ;
- diritti e doveri del personale scolastico;

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uscite e viaggi d'istruzione;
- uso degli spazi, dei laboratori;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

3) La Programmazione Didattica - Educativa

La programmazione didattica- educativa , elaborata dai docenti della sezione e della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, con particolare riferimento ai contenuti disciplinari e ai relativi curricoli. La stessa è presentata al consiglio di Intersezione, di Interclasse e di Classe per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica- educativa viene di norma redatta entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e inserita dai docenti sul RE Nuvola.

FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Allievo ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> · avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo; · conoscere le attività svolte per raggiungerli; · impegnarsi per perseguirli.
Il Docente ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> · comunicare la propria offerta formativa; · 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 Triennale dell'Offerta Formativa; · partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte; · sostenere il figlio/a nel percorso scolastico.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di Intersezione , di Interclasse e di Classe;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- pubblicazione di un brochure informativa del PTOF sul sito web dell' Istituto.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi stilato dalla DS Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il libretto scolastico.

4) Patto educativo di corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico.

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, ha il diritto / dovere di :

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli e le metodologie di studio relative;
- conoscere le fasi del suo curriculum di formazione;

il docente deve:

- comunicare l' ampliamento del Piano Triennale dell' Offerta Formativa prevista per il triennio ;
- individuare ed utilizzare le strategie per motivare il proprio insegnamento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore ha il diritto/dovere di :

- conoscere e condividere il Piano Triennale dell' Offerta Formativa
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche ed in particolare nell'intervento educativo sul comportamento attivato dalla scuola .

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

PARTE II

Regolamento dei servizi amministrativi

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L' Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene al momento della richiesta. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati sono consegnati "a vista" previa comunicazione agli interessati. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

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

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 ricevuto tutti i giorni dalle ore 11.00 alle 12.

La Dirigente Scolastica riceve il pubblico previo appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio, presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

FATTORI DI QUALITA' 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 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; · presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola;

PARTE III**Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Per ogni edificio scolastico sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati. La documentazione relativa e consultabile sul sito web dell' Istituto.

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per i diversamente abili.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

FATTORI DI QUALITA' 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 · esistenza di ascensore
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 IV**Procedura dei reclami e valutazione del servizio****a) Procedura dei reclami**

La presentazione di reclami è accettata dall' Istituto quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. A richiesta l'identità può essere mantenuta riservata alla sola Dirigente Scolastica.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti, quelli anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Dirigente Scolastica, dopo avere espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente Scolastica al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, sono comunicate tramite la Dirigente Scolastica agli enti competenti attivando specifiche procedure.

La Dirigente Scolastica informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte. Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione di Istituto redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio d'Istituto può essere soggetta a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Approvata dal Consiglio d'Istituto in data 22.02.2021 delibera n.50.

Il presidente del Consiglio d'Istituto
Prof.ssa Maria Rosaria Arcucci

La Dirigente Scolastica

Dott.ssa Rosaria Colantuono
Firma autografa omessa ai sensi
dell'art. 3 del D.Lgs.n.39/1993