



ISTITUTO COMPRENSIVO
"G. PHILIPPONE"

San Giovanni Gemini

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PREMESSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza
 2. Imparzialità
 3. Regolarità del servizio
 4. Accoglienza ed integrazione
 5. Diritto di scelta
 6. Obbligo scolastico e frequenza
 7. Partecipazione
 8. Efficienza
 9. Trasparenza
 10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale
- PARTE 1°

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica
2. Continuità educativa
3. Offerta formativa e programmazione

PARTE 2

SERVIZI AMMINISTRATIVI

1. Uffici

PARTE 3

1. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA

SCUOLA PARTE 4

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Procedura dei reclami
2. Valutazione del servizio

PREMESSA

La Carta dei Servizi della scuola è il documento attraverso il quale la scuola esplicita ai suoi utenti la sua azione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

Gli operatori dell'Istituto Comprensivo "G. Philipponne" di San Giovanni Gemini si impegnano a realizzare il diritto all'uguaglianza, ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, sia attraverso l'assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni, sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

2. Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

3. Regolarità del servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti.

In situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulla eventualità di interruzione del servizio o modifica dell'orario.

4. Accoglienza ed integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi e di dirigenza secondo gli orari indicati, la pubblicazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali o individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte;
- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte e per l'orientamento; la scuola promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap, di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre.

5. Diritto di scelta

La scuola tutela il diritto dell'utente a scegliere tra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico.

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

6. Obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di controllo e di prevenzione di evasione e di dispersione scolastica .

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze e controllano il diario personale degli alunni o il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni meno interessati.

7. Partecipazione

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione, assicurando un atteggiamento di apertura, infatti istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti della gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, anche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

8. Efficienza

Il lavoro scolastico e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità, sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica

9. Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative: periodiche assemblee di classe, comunicazioni scritte con controllo della presa visione, affissione degli orari di servizio, accesso alla consultazione del P.O.F., della Carta dei servizi, dei progetti didattici.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

10. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'alunno, lo sviluppo delle sue potenzialità e della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

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

Tutti i docenti che operano nella classe sono corresponsabili del processo educativo e contitolari di classe, con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.
Un piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

PARTE 1°

AREA DIDATTICA

1. Efficacia dell'azione educativa e didattica

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

– l'elaborazione di una progettazione annuale per classi parallele relativa alle competenze e agli obiettivi formativi attraverso il cui raggiungimento le competenze stesse vengono perseguite;

la scelta:

– delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno;

– dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;

– dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;

– di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione;

– l'assegnazione di compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze, un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;

– l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali;

2. Continuità educativa

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, progettati da una commissione costituita dalla funzione strumentale e dai docenti degli anni ponte.

3. Offerta formativa e programmazione

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

– Piano dell'offerta formativa;

– Carta dei servizi;

– Regolamento d'Istituto;

– Curricoli disciplinari per competenze

4. Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, in relazione agli obiettivi educativi e didattici indicati nelle programmazioni e alle modalità di sviluppo e di organizzazione espressi nel P.O.F..

Al fine di garantire un'evoluzione del processo di apprendimento coerente con le finalità formative evidenziate nei programmi e nei documenti citati, si richiamano alcune forme di collaborazione e responsabilità richieste ai docenti, ai genitori e agli alunni.

Il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa agli alunni attraverso l'esplicitazione degli obiettivi perseguiti, affinché gli alunni acquistino consapevolezza di ciò che fanno e dell'importanza di poter utilizzare in ambito extrascolastico le abilità acquisite o da acquisire, accrescendo l'interesse nei confronti delle attività condotte e attraverso il coinvolgimento degli alunni nell'individuazione di regole da rispettare e nella scelta dei contenuti intorno ai quali sviluppare le attività di apprendimento;
- esprimere la propria offerta formativa ai genitori, attraverso l'illustrazione della programmazione educativa e didattica;
- motivare il proprio intervento didattico;
- partire dal patrimonio esperienziale degli alunni nella costruzione delle unità di apprendimento;
- utilizzare strategie didattiche diversificate variando i canali comunicativi in relazione ai differenti stili cognitivi degli alunni;
- stimolare gli alunni insicuri coinvolgendoli nell'assunzione di responsabilità;
- organizzare lavori di gruppo e forme alternative di conduzione di attività (classi aperte, gruppi di livello, cooperative learning, ecc.);
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione degli alunni;
- comunicare preventivamente l'effettuazione delle prove di verifica, in maniera da richiedere impegno senza ingenerare stati d'ansia;
- coinvolgere gli alunni nella correzione delle prove;
- comunicare, durante le sedute di organi collegiali che prevedano la partecipazione dei genitori, una valutazione globale dell'andamento didattico e comportamentale della classe;
- confrontarsi con i genitori per stabilire, sul piano educativo, linee di condotta comuni.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- partecipare alle assemblee di classe con i docenti, esprimendo in tale sede pareri e proposte;
- compilare i documenti/questionari provenienti dalla scuola volti a raccogliere opinioni o richieste;
- prendere visione e firmare tutte le comunicazioni scuola-famiglia;

- assicurarsi che i figli abbiano il materiale scolastico necessario per lo svolgimento delle attività;
- controllare che i figli svolgano i compiti assegnati per casa;
- comunicare agli insegnanti qualsiasi eventuale situazione di disagio;
- essere disponibili a recarsi a scuola se convocati per discutere di problemi relativi alla situazione specifica del proprio figlio;
- confrontarsi con gli insegnanti per stabilire linee di condotta comuni sul piano educativo;
- partecipare all'organizzazione di manifestazioni e collaborare, eventualmente, in qualità di esperti.

L'alunno deve:

- conoscere gli obiettivi formativi suo curricolo;
- stabilire insieme con i compagni e gli insegnanti regole di comportamento e rispettarle;
- conoscere ed osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza contenute nel Regolamento;
- utilizzare correttamente strutture, macchinari e sussidi didattici;
- impegnarsi nelle attività scolastiche svolgendo con serietà i lavori che gli vengono proposti;
- impegnarsi con responsabilità nel lavoro a casa;
- partecipare attivamente alla vita di classe;
- condividere la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

Gli impegni espressi nel presente contratto formativo si intendono assolti a livelli diversi, in base al grado scolastico cui essi si riferiscono e all'età degli alunni.

PARTE 2

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Uffici

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, un direttore e quattro assistenti, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

1. Orario di Servizio

Personale di Segreteria 8,00 – 14,00 – tutti i giorni

2. Orario di ricevimento uffici

L'ufficio di segreteria, durante il periodo scolastico, riceve secondo il seguente orario:

APERTURA UFFICI DAL 09/10/2017

Cognome e nome	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato CHIUSO
ORLANDINI G.	8,00/14,00 14,30/17,30	8,00/14,00	8,00/14,00	8,00/14,00 14,30/17,30	8,00/14,00	
BARBA C.	7,45/14,30	7,45/14,00 14,30/17,15	7,45/14,30	7,45/14,30	7,45/14,30	
SCAVETTO M.	8,00/14,36	8,00/14,36	8,00/14,36	8,00/14,36 15,06/18,06	8,00/14,36	
SCAVETTO N.	8,00/14,36 15,06/18/06	8,00/14,36	8,00/14,36	8,00/14,36	8,00/14,36	
SCAVETTO S.	7,45/14,21	7,45/14,21	7,45/14,21 15,00/18,00	7,45/14,21	7,45/14,21	

Per esigenze di servizio i turni di rientro pomeridiano potranno essere scambiati e/o spostati in giorni diversi.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

TUTTI I GIORNI DALLE 11,30 ALLE 13,00

MARTEDI E GIOVEDI DALLE 15,30 ALLE 17,00

3. Ricevimento Dirigenza Scolastica

Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico.

4. Chiusura degli Uffici

E' prevista la chiusura degli Uffici nei seguenti periodi:

- tutti i giorni prefestivi e tutti i sabati di luglio, agosto;
- tutti i giorni prefestivi durante le vacanze natalizie e pasquali.

5. Iscrizioni

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" negli orari di ricevimento.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda.

6. Rilascio dei certificati

Il rilascio dei certificati è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

Gli attestati e i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati ai genitori in date comunicate con anticipo.

Nella scuola secondaria di 1° grado i certificati di licenza media sono consegnati ai genitori “a vista”, a partire dal 5° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

PARTE 3

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

In tutti i plessi dell'Istituto periodicamente vengono effettuate esercitazioni relative alla procedure di sicurezza (Prove di evacuazione).

Nel PTOF sono disponibili le informazioni relative a:

- numero, dimensioni e dotazione delle aule dove si svolge l'attività didattica e l'attività di laboratorio;
- numero dei locali di servizio;
- esistenza, descrizione e dotazione di spazi esterni;
- orario scolastico e numero delle ore utilizzate settimanalmente per ciascuna disciplina.

PARTE 4

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico i responsabili incaricati, coordinati dall'insegnante con specifica funzione strumentale, predispongono la distribuzione di questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione.

Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi.