



ISTITUTO COMPRENSIVO "PAPA GIOVANNI XXIII"

Via Villa De Felici, 11 - 65019 Pianella (PE)

Cod. Fiscale 80007950688

Tel. Presidenza 085/9720000 – Segreteria 085/9730217-085/9720356 – Fax 085/9730217

peic81100p@istruzione.it peic81100p@pec.istruzione.it

<http://www.istitutocomprensivopianella.gov.it/>



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(D.P.C.M. 07/06/1995)

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 3 |
| PRESENTAZIONE | 3 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| 1 Uguaglianza | 4 |
| 2. Imparzialità e regolarità | 4 |
| 3. Accoglienza e integrazione | 4 |
| 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza | 5 |
| 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza | 5 |
| 6. Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale | 5 |
| PARTE PRIMA | 5 |
| 7. Area didattica | 5 |
| 8 Progetto educativo e programmazione | 6 |
| Piano Triennale dell'Offerta Formativa e Regolamento di Istituto | 6 |
| Programmazione educativa e didattica | 7 |
| Programmazione educativa | 7 |
| Programmazione didattica | 7 |
| Contratto formativo | 8 |
| PARTE II | 9 |
| 9. Servizi Amministrativi | 9 |
| PARTE III | 10 |
| 10 Condizioni ambientali della scuola | 10 |
| PARTE IV | 11 |
| II Procedura dei reclami e valutazione del servizio | 11 |
| PARTE V | 11 |
| 12 Attuazione | 11 |

PREMESSA

La L. 241 del 1990, nota come "Legge della trasparenza degli atti amministrativi", e le successive leggi in merito hanno avviato un processo di revisione del rapporto Amministrazione - Utente; ad esse sono seguite varie disposizioni tutte utili a definire un diverso regime dei "servizi pubblici" attraverso un "patto" tra Istituzione e cittadini.

La Carta dei Servizi Scolastici può rappresentare sicuramente un'occasione di riflessione sul modello di funzionamento e di organizzazione adottato ed è sicuramente un segnale innovativo per la scuola, in quanto pone l'accento su concetti molto significativi, quali la responsabilità, la rendicontazione, la cultura dell'organizzazione, la coerenza, la trasparenza, la tutela e la garanzia, la progettualità, la qualità del servizio, il contratto formativo, il controllo e la valutazione.

Lo scopo della Carta, quindi, risiede nell'attivazione propulsiva del processo di coinvolgimento, di corresponsabilizzazione, di autocontrollo e, di conseguenza, di miglioramento nell'erogazione del servizio.

PRESENTAZIONE

L'Istituto Comprensivo di Pianella è stato istituito nell'anno scolastico 1999/2000, e risulta così composto:

Comune di **PIANELLA**:

- Scuola dell'Infanzia centro urbano
- Scuola dell'Infanzia Castellana
- Scuola Primaria centro urbano
- Scuola Primaria Cerratina
- Scuola sec. 1° grado centro urbano

Comune di **MOSCUFO**:

- Scuola dell'Infanzia centro urbano
- Scuola Primaria centro urbano
- Scuola sec. 1° grado centro urbano

La sede del Dirigente Scolastico e degli Uffici amministrativi è ubicata presso la Scuola Secondaria di I Grado del centro urbano di Pianella.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dell'Istituto Comprensivo "Papa Giovanni XXIII" dei Comuni di Pianella e Moscufo ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

1 Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio - economiche.

2. Imparzialità e regolarità

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e di equità.

2.2 Le Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I Grado di Pianella e Moscufo, attraverso tutte le componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate (Amministrazioni, ASL, ecc) garantiscono la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizione contrattuali.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 Le Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I Grado di Pianella e Moscufo si impegnano, con opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo alla fase d'ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'Istituto Comprensivo si impegna, in sede di programmazione educativa d'Istituto e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo i seguenti criteri:

Accoglienza genitori

- a) conoscenza reciproca
- b) conoscenza della strutturazione della scuola
- c) conoscenza della struttura amministrativa
- d) fornitura di una bacheca genitori.

Particolare impegno è prestato alla soluzione di problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli diversamente abili, a quelli in particolari difficoltà socio - culturali, a quelli degenti in ospedale.

All'inizio di ogni anno scolastico, su proposta del Collegio dei Docenti, il Consiglio d'Istituto delibererà e renderà noto agli utenti il calendario degli incontri Scuola - Famiglia; analogamente saranno comunicate le modalità di accesso agli Uffici di Segreteria e di Presidenza, tenendo conto delle esigenze dei genitori.

3.2 Ogni operatore della Scuola si impegna, altresì, a svolgere la propria attività nel pieno rispetto dei diritti e dei bisogni formativi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le Istituzioni Scolastiche Statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza di ciascuna di esse, intesa come realtà dell'organico. In caso di

eccedenza di domande sarà comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli Studi Superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. Al fine di realizzare un'efficace opera di Orientamento verso la prosecuzione degli studi, verranno concordate attività di raccordo con le Scuole Superiori di riferimento.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta, attraverso una gestione condivisa e partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti; i loro comportamenti sono tesi a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 L'Istituto Comprensivo (Consiglio d'Istituto) e gli Enti Locali di Pianella e Moscufo si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

5.3 L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a semplificare le procedure burocratiche e ad offrire un'informazione completa e trasparente.

5.4 Al fine di promuovere l'efficienza e l'efficacia dell'attività scolastica, l'orario e l'organizzazione dei servizi saranno improntati a criteri di flessibilità, utilizzando tutti gli spazi operativi previsti dalle norme vigenti in materia di lavoro.

5.5 Per le stesse finalità di cui ai punti 5.3 e 5.4, la Scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni e Enti culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'Amministrazione, compatibilmente con le risorse finanziarie.

6. Libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale

6.1 La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, delle Indicazioni Nazionali per il curricolo e di quanto previsto dal Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione, che assicura interventi organici, regolari e strutturati.

PARTE PRIMA

7. Area didattica

7.1 L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle Istituzioni, del mondo imprenditoriale e

sindacale, delle associazioni culturali, sportive, ricreative, del volontariato, è responsabile della qualità delle attività educative; si impegna pertanto, a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di Obiettivi Educativi validi per il raggiungimento delle Finalità Istituzionali.

7.2 Al fine di garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, l'Istituto elabora e realizza un Piano Triennale dell'Offerta Formativa imperniato sul concetto di continuità favorendo nel contempo forme di orientamento per l'accesso agli studi superiori.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli Obiettivi Formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, insieme agli utenti, ricercheranno soluzioni idonee a far sì che non ci sia un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 I docenti dell'Istituto, operando in coerenza con la Programmazione Didattica del Consiglio d'Interclasse e/o di Classe, assegnano i compiti da svolgere a casa tenendo presenti le necessità degli alunni, l'orario e l'organizzazione modulare. I docenti di Scuola Secondaria di I Grado in sede di Consiglio di Classe, i docenti della Scuola Primaria in sede di Coordinamento Didattico, concorderanno le modalità di eventuale assegnazione dei compiti da svolgere a casa sulla base dei seguenti criteri:

- a) aderenza alle proposte curriculari in fase di attuazione;
- b) equa ripartizione settimanale dei carichi operativi;
- c) rispetto dei tempi esecutivi in modo da consentire anche lo svolgimento di attività ludiche ed extrascolastiche;
- d) rispetto delle pause festive;
- e) opportuna differenziazione delle proposte (tipologie, modalità, contenuti ..) così da assicurare una gamma di stimoli finalizzati al coinvolgimento degli alunni.

Fin dalla Scuola Primaria, l'assegnazione dei compiti o di attività di studio personale a casa, avvieranno l'alunno all'acquisizione di un autonomo metodo di studio.

7.5 Nel rapporto con gli alunni, i docenti dell'Istituto (coerentemente con la propria funzione) si impegnano a stabilire una relazione serena ed equilibrata, improntata al rispetto, al dialogo ed al rinforzo positivo; indirizzano, inoltre, il proprio comportamento ad atteggiamenti di pacatezza, comprensione e stimolo costante assicurando tempi adeguati a una comunicazione efficace e significativa. Solo quest'ultima, infatti, favorisce l'emergere dei reali bisogni dell'alunno, valorizza le differenze di cui ciascuno è portatore e determina comportamenti sociali e adeguati ai molteplici contesti relazionali.

8 Progetto Educativo e Programmazione

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

Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il P.T.O.F. elaborato dall'Istituto, contiene le scelte educative e organizzative, nonché i criteri di utilizzazione delle risorse; esso costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli

Obiettivi Formativi elaborati dai competenti Organi della Scuola. Più specificamente il P.T.O.F. dell'Istituto Comprensivo di Pianella è così articolato:

- Orientamento strategico ed organizzazione della Scuola;
- Progettazione ed Innovazione didattica;
- Condivisione Educativa;
- Inclusione ed Intercultura;
- Orientamento.

Il Regolamento di Istituto

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

- Organi Collegiali;
- Organizzazione Scolastica;
- Vigilanza sugli alunni e rapporto Scuola-Famiglia;
- Norme di funzionamento;
- Diritti e Doveri;
- Norme di Comportamento;
- Igiene e Sicurezza;
- Prevenzione infortuni.

Programmazione Educativa e Didattica

Programmazione Educativa

La Programmazione Educativa è elaborata dal Collegio dei Docenti che progetta i percorsi formativi correlati agli Obiettivi e alle Finalità Educative delineati nelle Indicazioni Nazionali per la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I Grado. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività di recupero, quelli riguardanti l'Orientamento, gli interventi di sostegno e di arricchimento dell'Offerta Formativa

Programmazione didattica

Ogni Consiglio di Classe, Interclasse, Intersezione nelle varie configurazioni (dipartimento, modulo, plesso... ciclo) elabora ed approva la propria Programmazione Didattica, che rappresenta la concretizzazione e specificazione delle proposte educative in riferimento alle situazioni di partenza degli alunni, ai mezzi da usare, alla scelta delle procedure metodologiche, ai tempi di realizzazione. La Programmazione Didattica:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli Obiettivi e delle Finalità Educative indicati dai Consigli di Classe, Interclasse, Intersezione e dal Collegio dei Docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono " in itinere".

Contratto formativo

Ogni docente, in coerenza con gli Obiettivi definiti a vari livelli istituzionali, elabora una proposta formativa che concordata con i colleghi contitolari della classe o sezione e esplicitamente partecipata agli alunni e alle famiglie, costituisce l'impegno reciproco per il raggiungimento delle finalità educative.

In base al CONTRATTO FORMATIVO **l'allievo deve conoscere:**

- gli Obiettivi Educativi e Didattici del suo curriculum;
- gli Obiettivi e i contenuti delle singole aree disciplinari;
- i Criteri di Valutazione;
- le Regole di comportamento in classe;
- i Nuclei Fondanti delle discipline;
- gli interventi di Recupero e Potenziamento.

Le interazioni educative di insegnamento/apprendimento saranno basate sulla partecipazione attiva degli alunni. Si terranno nella dovuta considerazione:

- 1) la necessità di comprendere e assumere il punto di vista dell'alunno;
- 2) l'esigenza di mettersi in sintonia con le sue modalità di comunicazione;
- 3) il bisogno di saper rispondere alle sue richieste/aspettative.

Per gli alunni dell'Infanzia, la Scuola favorisce gradualmente il passaggio da una prima percezione all'organizzazione e concettualizzazione delle esperienze attraverso la progettazione di un ampio contesto di opportunità, attraverso un ambiente scolastico accuratamente predisposto alla cultura del "fare" per "apprendere". L'alunno della Scuola dell'Infanzia conosce gli Obiettivi Didattici ed Educativi indirettamente, attraverso la percezione dell'organizzazione della giornata educativa (curricolo implicito) ossia dell'organizzazione dei tempi, degli spazi delle attività che gli vengono proposti e lo coinvolgono sotto il profilo cognitivo, affettivo, sociale e morale.

Il docente deve dichiarare:

- il proprio progetto educativo – didattico;
- il proprio sistema di valutazione;
- metodologie, materiali, sussidi in uso;
- le strategie per gli alunni in difficoltà;
- le iniziative formative e parascolastiche.

Il genitore deve poter:

- conoscere l'offerta formativa;
 - conoscere gli esiti valutativi periodici, intermedi, quadrimestrali;
 - esprimere pareri e proposte;
 - conoscere le iniziative formative e parascolastiche;
- collaborare nelle attività.

PARTE SECONDA

9. Servizi Amministrativi

9.1 L'Istituto Comprensivo di Pianella-Moscufo individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei Servizi di Segreteria.

9.2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, nei casi di urgenza, emergenza e/o casi particolari si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure

9.3 In caso di accertata urgenza può non essere richiesta la forma scritta per la domanda di rilascio di documenti, copie conformi, certificati di iscrizione e frequenza degli alunni, dichiarazioni varie, essendo sufficiente la forma verbale, anche per via telefonica o mail;

9.4 i certificati di servizio vengono richiesti in forma scritta e rilasciati, di norma, entro 5 giorni;

9.5 i certificati d'iscrizione e frequenza degli alunni, anche con votazioni e giudizi, vengono rilasciati, di norma, entro 5 giorni;

9.6 i certificati di diploma vengono rilasciati a vista;

9.7 gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono rilasciati a vista dal 2° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

9.8 le iscrizioni vengono effettuate a vista nel rispetto delle scadenze previste;

9.9 le copie conformi dei documenti che sono agli atti della scuola sono rilasciate a vista;

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano che sono agli atti della scuola, secondo le modalità previste dalla L.7 Agosto 1990 n. 241 e successive norme.

9.10 Il diritto di accesso è limitato dal decreto n. 60 del 10.1 1996 ed eventuali normative successive di regolamentazione dell'accesso. (regolamento esclusione diritto di accesso).

L'utente, inoltre, nel produrre all'Istituzione Scolastica istanza che devono comprovare stati, fatti o qualità personali, può presentare dichiarazioni temporaneamente sostitutive ai sensi dell'art. 3 della L. 4.01.1968 n. 15 e del regolamento attuativo approvato con D.P.R. 130 del 25.01 1994; le dichiarazioni sostitutive presentate sia ai sensi degli artt. 2 e 4 che dell'art. 3 della L. 15/68 sono sottoscritte dall'interessato in presenza del Dirigente Scolastico o del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, a ciò delegato, che le autentica.

9.11 Il rilascio dei documenti sopraindicati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00
- il lunedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico in orario antimeridiano e pomeridiano funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il

Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

9.12 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico:

- secondo un orario comunicato con apposito avviso.

9.13 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 l'informazione richiesta.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

9.14 La piena informazione agli utenti viene garantita attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale www.istitutocomprensivopianella.gov.it dei seguenti documenti:

- a) organizzazione dei servizi amministrativi e generali dell'Istituzione scolastica;
- b) orario di servizio dei docenti (compreso l'orario di ricevimento dei genitori) e del personale A.T.A. (compresa la dislocazione e le funzioni)
- c) organigramma degli Uffici ;
- d) organici del personale Docente e A.T.A;
- e) Regolamento d'Istituto;
- f) PTOF.

9.15 Vengono previste, oltre all'albo generale:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori (Argo Scuolanext)

9.16 All'ingresso della Scuola e presso gli Uffici viene garantita la presenza di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio e per l'accesso agli Uffici.

9.17 I rapporti con l'utenza sono improntati al massimo rispetto e cortesia.

PARTE TERZA

10 Condizioni ambientali della scuola

10.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a Scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il Personale collaboratore scolastico, deve adoperarsi 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 (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

10.2 Attraverso il Consiglio d'Istituto si continuerà l'opera di sensibilizzazione degli Enti Locali, finalizzata al miglioramento delle condizioni ambientali di tutte le sedi scolastiche ed al loro adeguamento strutturale.

PARTE QUARTA

11 Procedura dei reclami e valutazione del servizio

11.1 Procedura dei reclami: i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail e devono contenere generalità, indirizzo e responsabilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti.

- i reclami anonimi non sono di norma presi in considerazione, se non circostanziati ad eccezione dei casi in cui vengano segnalate situazioni di pericolo e/o particolare disagio per gli utenti e gli operatori del servizio.
- il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta con celerità e, comunque non oltre 20 giorni, attivandosi per rimuovere le 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.

11.2 Valutazione del servizio - scuola

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verranno effettuate rilevazioni tramite questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni.

I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande potranno essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione Scolastica e degli Enti Locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico relaziona al consiglio d'Istituto sull'attività formativa della scuola.

PARTE QUINTA

12 Attuazione

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

12.2 L'Istituto verificherà annualmente le proprie attività facendo ricorso ai seguenti strumenti:

- relazione annuale del collegio dei docenti sull'attività formativa della scuola;
- relazioni annuali redatte dai singoli docenti sullo svolgimento della propria attività didattica;
- relazioni annuali dai Consigli di Classe sull'attività didattico-educativa;
- strumenti diversi volti ad individuare, in forma oggettiva, vari elementi dai quali si possano desumere i livelli di qualità.

