



I. C. GEMITO ANACAPRI

Via Pagliaro, 7/A – 80071 Anacapri (NA)
Cod. Simpi: NAIC83600Q – Cod. Fisc. 90044580638 Cod. Unico Ufficio UFFIGQ
Tel. 081 8371247
e-mail NAIC83600Q@istruzione.it/NAIC83600Q@pec.istruzione.it
Web Site: www.istitutocomprensivogemito.gov.it



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il documento, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3-33-34 della Costituzione Italiana e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene erogato il servizio scolastico nell'Istituto.

OBIETTIVI E CONTENUTI

La carta dei servizi è rivolta a:

- pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative e gli obiettivi formativi della scuola
- introdurre nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio pubblico criteri di visibilità e di affidabilità
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali che vengono operate
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, degli studenti, dei genitori, degli enti locali e dell'amministrazione scolastica
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce

COSA DICE LA COSTITUZIONE

Art. 3: Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitano 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. 33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. La legge nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura Università ed Accademie hanno diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalla legge dello Stato.

Art. 34: la scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore impartita per almeno 8 anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse

di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza - Imparzialità

L'Istituto garantisce un uguale trattamento a tutti i suoi utenti nella erogazione del servizio scolastico.

Non è ammessa nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione, condizione psicofisica e socio-economica.

La pari opportunità verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri di formazione delle classi ispirati ai principi dell'eterogeneità interna ad ognuna e dell'omogeneità fra di esse;
- b) forme di collaborazione con gli Enti Locali e con i servizi sociali dell'Azienda ASL per ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà e ai bisogni relativi agli alunni diversamente abili.

Regolarità del servizio

La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, attraverso la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli operatori, in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti.

Nell'eventualità di riunioni e agitazioni sindacali, che avverranno nel rispetto delle norme di legge e contrattuali vigenti, la scuola si impegna a dare ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie delle limitazioni o sospensioni nell'erogazione del servizio.

Per far fronte a imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a determinare delle procedure mediante le quali si cerca di assicurare:

- mantenimenti del servizio;
- riduzione al minimo del disagio (attraverso comunicazione scritta sul diario);
- garanzia di tutela dei minori;

Accoglienza -Integrazione

La scuola garantisce l'accoglienza e l'integrazione:

- a) attraverso momenti durante i quali alunni e genitori potranno venire a contatto con le nuove realtà scolastiche, confrontarsi con i futuri docenti e ricevere le necessarie informazioni sull'organizzazione e sulla progettazione delle varie scuole;
- b) effettuando, particolarmente nei momenti di passaggio da un ordine di scuola all'altro, un'analisi il più possibile accurata per individuare capacità, competenze, ritmi e stili di apprendimento, motivazioni, interessi e attitudini degli alunni, allo scopo di predisporre opportune strategie di intervento.
- c) attraverso una serie di attività con i ragazzi, nei momenti di passaggio da un ordine di scuola all'altro, allo scopo di ridurre al minimo il disagio.

Particolare impegno è prestato per la soluzione dei bisogni relativi agli alunni diversamente abili, alle problematiche degli alunni in situazione di svantaggio e all'accoglienza e alfabetizzazione degli alunni stranieri.

Diritto di scelta-Diritto/Dovere all'istruzione-Frequenza

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.

La scuola si impegna a:

- verificare la regolarità scolastica
- mantenere contatti frequenti con le famiglie e a verificare i risultati

Per garantire il diritto all'istruzione, la scuola si impegna, nell'ambito della sua competenza, a favorire la continuità degli insegnanti e a erogare un insegnamento che fornisca agli studenti gli strumenti necessari a proseguire gli studi a più livelli.

A questo scopo vengono pianificate attività di sostegno, recupero, potenziamento.

L'Istituto garantisce, oltre ad un orientamento formativo, il diritto all'informazione favorendo iniziative di comunicazione, aggiornamento, incontri con esperti, scambio con altre scuole, uscite e visite guidate.

Partecipazione-Efficacia-Trasparenza

La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (affissione all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola, ...) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza.

Questa Istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme vigenti.

Consente l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico e nel rispetto del Regolamento d'Istituto, per favorire attività di promozione culturale, sociale e civile.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa, tenendo sempre presente innanzitutto l'aspetto didattico.

Libertà d'insegnamento-aggiornamento del personale

Ai docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, è garantita la libertà di insegnamento che si esplica con una azione didattica che stimoli e favorisca la piena formazione della personalità degli allievi. I docenti del nostro Istituto scelgono le linee metodologiche e i contenuti in funzione degli obiettivi fissati nei consigli di classe/interclasse/sezione facendo riferimento agli indirizzi e finalità del PTOF.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un compito per l'Amministrazione ed un impegno per tutto il personale scolastico che può aderire alle proposte della Scuola, di soggetti qualificati e riconosciuti dall'Amministrazione Scolastica ed anche promuovere, in autonomia, la propria formazione in servizio.

Sicurezza-Benessere

La Scuola si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri. A tal fine si impegna:

- a garantire la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte di tutti gli operatori della scuola;
- ad assicurare la pulizia e l'igiene dei locali scolastici;
- a sensibilizzare le Istituzioni interessate per garantire le condizioni di sicurezza degli edifici scolastici e degli impianti;
- ad attivarsi nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza.

ASPETTI DEL SERVIZIO SCOLASTICO

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 e didattiche alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa va inteso non solo quale documento con cui l'istituzione dichiara all'esterno la propria identità, ma come un programma messo in atto dalla scuola per perseguire i propri obiettivi.

Il coinvolgimento e la fattiva collaborazione delle risorse umane di cui dispone l'istituto, l'identificazione e l'attaccamento all'istituzione, la motivazione, il clima relazionale ed il benessere organizzativo, la consapevolezza delle scelte operate, la partecipazione attiva e costante, la trasparenza, l'assunzione di un modello operativo mirato al miglioramento continuo di tutti i processi di cui si compone l'attività della scuola non possono darsi solo per effetto delle azioni poste in essere dalla dirigenza, ma chiamano in causa tutti e ciascuno, quali espressione della vera professionalità che va oltre l'esecuzione di compiti ordinari, ancorché fondamentali. Questi sono elementi indispensabili per l'implementazione di un Piano che superi la dimensione del mero adempimento burocratico e sia reale strumento di lavoro, in grado di canalizzare l'uso e la valorizzazione delle risorse umane e strutturali, di dare un senso ed una direzione chiara all'attività dei singoli e dell'istituzione nel suo complesso. Gli indirizzi del Piano vengono definiti dal dirigente scolastico che, in proposito, attiva rapporti con i soggetti istituzionali del territorio e valuta eventuali proposte delle rappresentanze sociali. Il Collegio dei docenti lo elabora e il Consiglio di Istituto lo approva. Il piano può essere rivisto annualmente entro ottobre.

Per la realizzazione degli obiettivi inclusi nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa le istituzioni scolastiche si possono avvalere di un organico potenziato di docenti da richiedere a supporto delle attività didattiche e di coordinamento.

Il Piano deve prevedere:

1. Piano offerta formativa su plessi con tempi scuola specifici (c. 14 Legge 107/2015)
2. Piano risorse docenti su numeri attribuiti e controllati dagli UUSSRR (c. 13 e 14 Legge 107/2015): posti comuni e sostegno, fabbisogno per il potenziamento
3. Piano risorse ATA (c. 14 Legge 107/2015)
4. Piano della formazione docenti (c.12 Legge 107/2015) redatto in coerenza con PTOF (c.124 Legge 107/2015)
5. Piano della formazione Ata (c.12 Legge 107/2015)
6. Piano miglioramento RAV (c.14.3 Legge 107/2015)
7. Piano fabbisogno infrastrutture e materiali (c.14.3 Legge 107/2015)
8. Piano nazionale scuola digitale (c.57 e c.59 Legge 107/2015)

Piani di Lavoro

Ogni consiglio di classe/sezione/ all'inizio dell'anno scolastico stende un Piano di Lavoro indicando chiaramente: i contenuti, gli strumenti e le metodologie, le verifiche, gli obiettivi da raggiungere, le modalità di recupero. Il Piano di lavoro della classe/interclasse viene comunicato alle famiglie.

I docenti si impegnano ad instaurare con gli alunni rapporti atti a creare un clima sereno, che favorisca il dialogo e la collaborazione, all'interno di un sistema di regole chiare e condivisibili, nel rispetto reciproco dei ruoli.

Criteri per la formazione della classi

Le classi vengono formate secondo un principio di equilibrio, che tiene conto dei livelli di partenza, delle situazioni di svantaggio, delle richieste riguardanti tipologie di tempo-scuola.

Classi prime

Sono costituite secondo i seguenti criteri formulati dal Consiglio di Circolo in base alle proposte del Collegio dei Docenti:

- ❖ caratteristiche circa il livello globale di maturazione degli alunni, rilevate attraverso la documentazione fornita dalla Scuola di provenienza;
- ❖ equilibrio numerico maschi-femmine;

Classi successive

In linea generale saranno mantenute le classi esistenti. Gli alunni ripetenti saranno distribuiti secondo criteri di opportunità di inserimento. In caso di riduzione dovuta a provvedimenti normativi, sarà suddivisa la classe che per numero comporta i minori problemi di ricostituzione e ridistribuzione, in modo da realizzare l'equivalenza numerica fra le classi. Nel caso di presenza di un alunno portatore di handicap si può derogare dal presente criterio, affinché sia mantenuto costante il gruppo classe.

Criteri generali per l'assegnazione dei docenti alle classi

I docenti vengono assegnati alle classi dal dirigente secondo criteri che tengono conto della necessità di ottimizzare le risorse professionali disponibili all'interno dell'Istituto per la piena realizzazione del Progetto Educativo.

Libri di testo – Criteri di scelta

1. Coerenza e concordanza con gli obiettivi generali e disciplinari.
2. Attualità dei contenuti, dei dati, dell'impostazione metodologica.
3. Lessico accessibile e non ambiguo.
4. Struttura del testo paragrafata con adeguati accorgimenti grafici.
5. Iconografia appropriata (foto, schemi, grafici ecc.).
6. Apparato didattico con esercizi, schede, test, coerenti con i contenuti
7. Peso moderato o possibilità di uso frazionato.
8. Economicità.

Peso degli zaini

Ogni consiglio di classe adotta misure idonee a contenere il peso dei libri giornalmente portati a scuola e le comunica agli studenti ed alle famiglie.

In generale:

- l'insegnante avverte gli studenti se è necessario portare il testo nella lezione seguente;
- deposito dei testi nell'armadietto di classe
- turnazione fra gli studenti compagni di banco

Compiti a casa

Lo svolgimento di un lavoro pomeridiano individuale costituisce un momento indispensabile e dunque ineliminabile del processo educativo. L'alunno, dopo aver appreso a scuola il metodo di studio, deve operare da solo per esercitare l'autonomia nell'apprendimento, per riflettere sui contenuti appresi e rielaborarli in maniera personale. L'autonomia nello studio è la premessa della educazione permanente dell'individuo e costituisce la premessa della prosecuzione degli studi ai livelli più alti.

Si raccomanda, a questo proposito, di aiutare gli studenti nel lavoro a casa, tenendo presente quanto sopra: occorre evitare, dunque, di "fare il compito" al posto dello studente. Aiutare deve avere il significato di *aiutare a fare da sé*.

Sarà cura del docente assegnare la quantità di lavoro da svolgere in base alle necessità didattiche, alla programmazione della classe ed alle varie circostanze di natura esterna che si possono verificare (viaggi d'istruzione, festività ecc.). I docenti tengono conto della normativa specifica in materia che riguarda la riduzione del numero degli esercizi da effettuare nei giorni festivi e nei giorni che prevedono il rientro pomeridiano a scuola.

In occasione delle vacanze scolastiche estive l'assegnazione di compiti sarà coerente con l'attività effettuata nel corso dell'anno scolastico e misurata nell'impegno richiesto.

Visite guidate e viaggi di istruzione

Visite guidate e viaggi di istruzione sono parte integrante dell'attività educativa. Sono individuate su indicazione dei consigli di Classe/sezione/interclasse e inserite nella programmazione didattica; vengono vagliate e deliberate dal Consiglio di Istituto che ne fissa i criteri generali atti a garantire la più ampia e sentita partecipazione.

Il tempo del viaggio è pertanto a tutti effetti "tempo scuola" e gli alunni sono tenuti a comportarsi come se si trovassero all'interno dell'Istituto.

Assenze e permessi

Dopo 5 giorni di assenza consecutivi per malattia (compresi i giorni festivi intermedi) occorre corredare la giustificazione di un certificato medico attestante che l'alunno/a è in condizione di riprendere la frequenza alle lezioni scolastiche. Se invece l'assenza prolungata è dovuta a motivi familiari il genitore avvisa anticipatamente per iscritto i docenti e al giustificare per iscritto al docente della classe.

I permessi di ingresso in ritardo e di uscita anticipata sono concessi solo in caso di effettiva necessità. Il ritardo nell'ingresso così come l'uscita anticipata è concessa se è presente il genitore.

Indisposizione o infortuni durante le lezioni

In caso di malessere o di infortunio dell'alunno saranno immediatamente avvertiti i genitori con i quali saranno decisi i provvedimenti da prendere. Per tale ragione i genitori dovranno comunicare alla scuola anche il recapito telefonico del luogo di lavoro. In caso di irreperibilità dei medesimi e di particolare urgenza l'alunno verrà inviato, per mezzo di ambulanza, al presidio ospedaliero.

Provvedimenti disciplinari

Qualora uno studente non rispetti il Regolamento di Istituto o tenga comunque un comportamento scorretto nei confronti del personale della scuola o dei compagni, può essere oggetto di provvedimenti disciplinari che saranno comunicati alla famiglia per iscritto.

Provvedimenti saranno adottati anche in caso di danneggiamenti alle strutture, arredi ed attrezzature della scuola. In tal caso oltre alla sanzione disciplinare è previsto il rimborso in denaro dei beni danneggiati.

ASPETTI DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La scuola individua i seguenti "fattori di qualità" nell'ambito dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di apertura degli uffici a contatto con il pubblico.

Per le procedure gli standard specifici vengono così fissati:

- 1) I moduli di iscrizione saranno distribuiti "a vista" nei giorni previsti e pubblicizzati mediante affissione all'albo o comunicazione scritta.
- 2) La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.
- 3) Il rilascio dei certificati viene effettuato in orario di apertura al pubblico entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.
- 5) Il Dirigente riceve il pubblico nei giorni di ricevimento al pubblico compatibilmente ad altre esigenze di servizio e previo appuntamento.
- 6) Nei contatti telefonici l'utente sarà informato sul nome e la qualifica di chi risponde e sulla persona in grado di fornire le informazioni richieste.
- 8) Nei pressi dell'ingresso è presente un ausiliario che svolge funzioni di portineria ed è in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 9) Ogni operatore scolastico indosserà un cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro.
- 10) La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare saranno predisposti:

- organigramma degli uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- albi di istituto

Saranno inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca docenti

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si considera l'eventuale critica come un contributo volto al miglioramento del servizio.

Riteniamo quindi importante accogliere suggerimenti e consigli che siano rivolti nella forma dovuta: essi avranno come referente il Dirigente Scolastico, quale legale rappresentante dell'Istituto, e potranno essere espressi: in forma orale, scritta o telefonica, precisando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Le comunicazioni orali o telefoniche dovranno, successivamente, essere sottoscritte.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 gg.

Qualora il richiamo non sia di sua competenza, fornirà indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione

I Consigli di Classe effettueranno riunioni di verifica della programmazione svolta almeno due volte l'anno.

Verranno elaborati questionari rivolti al personale della scuola, ai genitori e agli alunni per verificare la qualità percepita sui servizi e attività offerti dalla scuola.

Il nucleo di valutazione redigerà il Rapporto di Autovalutazione (RAV) dal quale emergeranno le criticità e i punti di forza dell'Istituto Scolastico. Il RAV rappresenta un percorso di riflessione interno finalizzato ad individuare concrete piste di miglioramento. L'autovalutazione, da un lato, ha la funzione di fornire una rappresentazione della scuola attraverso un'analisi del suo funzionamento, dall'altro, costituisce la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare nel prossimo anno scolastico il piano di miglioramento.

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.

Il Ministro della Pubblica Istruzione cura con apposita direttiva i criteri di attuazione della presente Carta.