



ISTITUTO COMPRESIVO OSTR

Scuola Infanzia - Primaria - Secondaria di primo grado
Viale Matteotti, 29 - 60010 OSTR (AN)

CARTA DEI SERVIZI

riadottata dal Consiglio di Istituto con delibera n. 56 del 10-02-2014 ai sensi del D.P.C.M. 7 giugno 1995 sulla base della precedente versione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

UGUAGLIANZA

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

Per i docenti dell'Istituto Comprensivo Ostra l'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione e non come uniformità delle prestazioni.

A tutti gli alunni, quindi, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti, mezzi di istruzione uguali, quanto ugualmente efficaci; così ciascun alunno potrà conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze, quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale, per non vivere situazioni di emarginazione.

I docenti, nella loro azione professionale, garantiscono a tutti gli stessi diritti, tendendo a sviluppare nei bambini la capacità di pensare a se stessi come parte integrante di una comunità di eguali, da cui si riceve e a cui si dà e la capacità di "vedersi" nell'altro con gli stessi bisogni fondamentali e gli stessi diritti, compresa ovviamente la risorsa "diversità".

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

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

Tali criteri sono concretizzati e rafforzati dai docenti dell'Istituto nella collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'I.C. Ostra si impegna, in sede di predisposizione del Piano dell'Offerta Formativa e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo i seguenti criteri:

Accoglienza genitori

- presentazione della scuola secondaria di primo grado, delle scuole primarie e dell'infanzia , nel periodo gennaio-febbraio, prima delle iscrizioni alle classi prime o al primo anno di scuola dell'infanzia;
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico per le prime classi;
- assemblee periodiche ;
- colloqui individuali , periodici e a richiesta da parte delle famiglie.

Accoglienza bambini

- conoscenza percorso formativo (attraverso la lettura e la conoscenza del lavoro scolastico effettuato dai docenti degli anni precedenti);
- raccolta informazioni attraverso incontri con genitori;
- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni;
- elaborazione dei curricoli verticali d'istituto;
- attività anni-ponte (collaborazione degli insegnanti dei vari ordini di scuola; visita nelle scuole successive e precedenti; attività curricolari e non da condurre per gruppi aperti e/o separatamente ma seguendo lo stesso progetto);
- collaborazione di insegnanti di ordini diversi sulla base di singoli progetti.

Inserimento ed integrazione di alunni stranieri

- se l'integrazione è per singoli alunni, si procede all'osservazione dei livelli strumentali, attraverso una prima fase di lavoro individualizzato;
- inserimento graduale nella classe individuata per la frequenza dal Collegio dei docenti, attraverso l'uso di metodi e strategie: classi aperte, lavoro di gruppo, agevolazione della comunicazione tra pari;
- integrazione effettiva, ponendo l'attenzione nei curricoli al recupero di esperienze-contenuti della cultura del paese di provenienza.

Inserimento ed integrazione di alunni in situazione di handicap

- riconoscimento della contitolarità effettiva tra docenti di classe e di sostegno;
- autoaggiornamento dei docenti sui materiali e sulle tecniche;
- socializzazione effettiva attraverso l'attenzione alle dinamiche relazionali che si instaurano nel contesto scolastico;
- incontri periodici, almeno due volte l'anno, tra insegnanti, genitori, esperti per elaborazione Pei.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto ad essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Il genitore ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'iscrizione e la frequenza vanno equilibrate nelle diverse scuole funzionanti nel territorio attraverso l'applicazione dei criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, per evitare il sovraffollamento di alcuni plessi e favorire la formazione di classi con numero equilibrato di alunni.

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.

L'Istituto Comprensivo Ostra, fin dalla scuola dell'Infanzia, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e la costruzione di valori, predispone interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico.

Al termine della scuola secondaria di primo grado l'Istituto Comprensivo informerà sulle offerte formative delle agenzie educative presenti e contribuirà, con la famiglia, ad orientare gli alunni.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto Comprensivo promuove collegamenti con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti nel territorio al fine di conoscere le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per progettare e realizzare interventi ed attività in collaborazione. In particolare l'attenzione è rivolta ai progetti da realizzare con gli Enti Locali e con le agenzie sportive e culturali.

Le Istituzioni scolastiche e gli Enti Locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

Il Regolamento del Consiglio di Istituto stabilisce le modalità per l'uso degli edifici scolastici per riunioni ed incontri.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

- l'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche, secondo i seguenti criteri:
 - alternanza delle attività didattiche
 - rispetto dei tempi di attenzione
 - gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività individualizzate, gruppi di recupero e di potenziamento e per la gestione di laboratori
 - utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con le istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento del docente si esplica nella scelta di metodologie adeguate ai bisogni cognitivi dei bambini, nel rispetto ed in coerenza con l'impianto educativo elaborato del Collegio dei Docenti.

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

Nell'Istituto Comprensivo Ostra i docenti programmano, realizzano e valutano le attività formative della propria scuola nel rispetto dei bisogni formativi e professionali. Per una migliore e più razionale formazione il calendario degli incontri viene organizzato preventivamente. La partecipazione alle iniziative riguarda percorsi promossi dall'istituto, da reti di scuole, dall'amministrazione scolastica, dalle Università, da Enti accreditati. Sono altresì previsti gruppi verticali di autoformazione.

PARTE PRIMA

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, è responsabile della qualità delle attività educative e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto Comprensivo Ostra con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, come indicato dall'art.30 della Costituzione Italiana sui doveri educativi e formativi della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi promossi dal Piano dell'Offerta Formativa.

I docenti dell'I.C. considerano i seguenti bisogni formativi:

1. trovare soluzioni per compensare le difficoltà di apprendimento e di comportamento che si manifestano in modo sempre più consistente;
2. favorire le relazioni positive fra coetanei, per creare un clima positivo nell'ambito scolastico;
3. sviluppare senso di responsabilità e solidarietà, in coerenza con i principi della educazione alla cittadinanza;
4. integrare gli alunni stranieri immigrati e valorizzare l'apporto delle culture di provenienza;
5. migliorare le competenze nella comunicazione e nell'espressione orale, anche arricchendo il proprio patrimonio lessicale;
6. sviluppare la creatività come mezzo per esprimere la propria originalità in una società che si trasforma velocemente e che tende ad omologare;
7. potenziare le capacità autonome di apprendimento e di studio;
8. recepire le richieste delle famiglie e del territorio di ampliamento dell'offerta formativa;
9. promuovere l'utilizzo consapevole e motivato delle tecnologie informatiche;

10. potenziare la consapevolezza che l'ambiente va rispettato e migliorato in quanto patrimonio di tutti.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istituzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto Comprensivo Ostra stabilisce i criteri e le strategie per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e 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 nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione didattico-educativa, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore scolastiche, il tempo da dedicare al gioco e all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

I compiti orali o scritti, concordati tra tutti i docenti di classe, sono assegnati agli alunni nei pomeriggi non impegnati a scuola.

La lettura, quotidiana, è o personale e gratuita legata alla creazione e al consolidamento del piacere di leggere, o più strutturata.

I compiti da svolgere a casa devono tenere conto delle effettive capacità degli alunni, differenziandoli anche per tempi e per livelli di impegno.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La relazione con gli alunni sarà improntata dal singolo insegnante a chiarezza dei modelli educativi proposti, a coerenza dei comportamenti adottati e richiesti agli alunni, ad assunzione di responsabilità educativa nella consapevolezza, da far condividere al gruppo-classe, del suo ruolo di adulto competente. L'insegnante, nel suo ruolo di animatore/regista, curerà soprattutto l'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento: scelta e predisposizione di tempi, spazi e sussidi, cura nella organizzazione linguistica e della comunicazione socio-affettiva.

Progetto educativo e programmazione

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano dell'Offerta Formativa, a cui si riferisce costantemente la programmazione didattico-educativa e l'azione professionale degli operatori scolastici, e del Patto Educativo di Corresponsabilità per gli studenti della scuola secondaria di primo grado.

PARTE SECONDA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici di Segreteria, ravvisate le reali esigenze del territorio, rispettano gli orari di funzionamento deliberati annualmente dal Consiglio di Istituto.

Gli orari degli Uffici sono articolati con l'intento di poter offrire un servizio adeguato al pubblico e a tutto il personale delle scuole.

- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza nonché quelli di servizio, quando previsti dalla normativa vigente, viene effettuato entro breve termine, dai due ai cinque giorni lavorativi.
- Le famiglie degli alunni, al momento delle iscrizioni alle classi prime delle scuole dell'infanzia, primarie, secondaria di primo e secondo grado, vengono informate oltre che da pubblici manifesti, da comunicazioni individuali inviate o attraverso la scuola o per posta. Le iscrizioni vengono accolte e registrate presso gli uffici amministrativi dell'istituto, o in modalità on line.
- La scuola assicura all'utente tempestività e cortesia nel contatto telefonico, stabilendo al proprio interno opportunità di risposta.
- Per l'informazione, all'ingresso della scuola sono assicurati spazi ben visibili ed in particolare: bacheca organi collegiali, bacheca sindacale, bacheca albo ufficio riguardante docenti, personale ATA, personale con incarico a T.D.. Inoltre, sono istituiti l'albo on line e il sito ufficiale dell'Istituto Comprensivo riportante tutte le informazioni previste da norme di Legge (Amministrazione trasparente) e quant'altro ritenuto utile all'utenza.
- Per quanto riguarda l'orario dei collaboratori scolastici, esso si articola secondo l'orario di funzionamento delle scuole e viene garantita la presenza anche in altre occasioni previste dall'organizzazione della scuola (riunioni, consigli di classe, di istituto, corsi di aggiornamento del personale)
- L'accesso ai documenti amministrativi agli aventi diritto, è garantito nel pieno del rispetto dei servizi sanciti dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.
-

TRASPARENZA

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente dei servizi amministrativi.

La scuola individua, fissandone 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
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Nel rispetto della normativa vigente è presente nel sito web dell'Istituto Comprensivo apposita area denominata "Amministrazione Trasparente" che viene popolata con i dati richiesti dalla Legge.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca dei genitori

Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione negli appositi spazi e pubblicazione sul sito web.

PROCEDURA DI RECLAMO

Nel clima di collaborazione a cui è improntata la vita della scuola hanno adeguato rilievo le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio stesso; in tale prospettiva i momenti della partecipazione e della valutazione sono considerati interdipendenti e legati tra loro, infatti ogni valutazione del servizio ha come condizione la partecipazione effettiva alla vita e alla gestione della scuola da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Tutti i soggetti protagonisti del processo educativo (genitori, personale docente e ATA) possono avanzare proposte di miglioramento del servizio.

I genitori, per tramite dei rispettivi rappresentanti, possono formulare pareri e presentare proposte agli Organi Collegiali, in particolare:

- al Collegio dei docenti e/o ai Consigli di classe, interclasse o di intersezione, per quanto riguarda gli aspetti più tipicamente educativi e didattici;
- al Consiglio di Istituto per quanto riguarda gli aspetti di tipo organizzativo e di funzionamento generale.

In presenza di disservizi, di atti o comportamenti che appaiano in contrasto con i contenuti della presente Carta dei Servizi scolastici, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- qualora insorga un problema, in primo luogo va ricercata una soluzione tra i diretti interessati; se si tratta di aspetti generali o il problema investe l'intera scuola, può essere fatta segnalazione al docente coordinatore di plesso;
- se il disservizio rimane o se esso è di particolare gravità od urgenza, ci si può rivolgere al Dirigente ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami telefonici via fax o via e-mail devono essere successivamente sottoscritti.

Il Capo d'Istituto, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde in forma scritta, entro i quindici giorni successivi dalla pronuncia del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno originato il reclamo, se ritenuto fondato.

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

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SEGRETERIA

Gli Uffici di Segreteria sono informatizzati ed il personale utilizza dei programmi specifici ministeriali per quanto riguarda lo stato del personale, gli alunni, la contabilità.

Le scuole primarie e la secondaria di primo grado utilizzano connessioni wireless per l'attività didattica e per il registro elettronico.

CONTROLLO PERIODICO E FINALE

Il Dirigente Scolastico, il personale ATA, il Consiglio di Istituto, il Collegio dei docenti vigilano sull'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi attraverso:

- strumenti formali: registri, firme di presenza, registro assenze e delle sostituzioni, ecc.
- strumenti informali: osservazione diretta, colloqui, assemblee, ecc.

AREA AMBIENTALE

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che la scuola propone, si rileva perciò la necessità di individuare i seguenti fattori di qualità:

- ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni sono garantite dall'Amministrazione secondo le normative vigenti

- tutela della salute degli operatori e degli allievi
- divieto di fumo nei locali scolastici e relative pertinenze
- locali adeguati allo svolgimento delle attività scolastiche
- dotazione adeguata di sussidi didattici
- abbattimento delle barriere architettoniche
- predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione
- utilizzo di spazi esterni per attività sportive o ricreative
- redazione e aggiornamento del documento di valutazione dei rischi

CONTROLLO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La scuola mette a disposizione degli utenti la documentazione a carattere amministrativo, didattico, nonché gli esiti delle verifiche relative agli alunni.

Allo scopo di accogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso e per elevare il livello qualitativo vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi.

Per migliorare il servizio, eventuali proposte possono essere presentate agli organismi preposti: Collegio dei docenti e/o Consiglio di Istituto.

Delibera n. 53 del 10 febbraio 2014 del Consiglio d'Istituto dell'Istituto Comprensivo Ostra