

CARTA DEI SERVIZI

(Decreto Presidente Consiglio Ministri 21 dicembre 1995)

[approvata dal Consiglio d’Istituto nella seduta del 12.10.2011, con delibera n. 7 del verbale n. 2]

PREMESSA

La *Carta dei servizi* è

- l’insieme degli impegni che la scuola assume nei confronti dell’utenza;
- la guida per informarsi sui servizi erogati, sulle finalità dei percorsi formativi e le strategie adottate;
- uno strumento per avviare la verifica sulla qualità della scuola ed attivare strategie per migliorarla;
- un documento flessibile, capace cioè di adattarsi alle nuove esigenze o a regole di trasparenza – pubblicità – partecipazione - efficienza ed efficacia nella tutela del cittadino che fruisce del servizio e nell’impegno dell’amministrazione.

La *Carta dei servizi* si basa sui principi di:

UGUAGLIANZA: non ci può essere nella scuola nessuna discriminazione dovuta a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psichiche o economiche.

IMPARZIALITÀ e REGOLARITÀ: impegno da parte degli operatori scolastici ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la continuità e regolarità delle attività educative, il rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali.

ACCOGLIENZA ed INTEGRAZIONE: la scuola si impegna ad accogliere tutti gli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso, promuovendone l’integrazione nell’ambiente scolastico.

SOLIDARIETÀ: riferimenti educativi basilari sono la continua ricerca della collaboratività, che si realizza attraverso la responsabilità individuale, la condivisione, la soluzione pacifica di ogni forma di conflittualità interna e con l’esterno, il rapporto con il territorio, ecc..

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO e FREQUENZA: l’obbligo scolastico implica non solo la regolarità della frequenza, ma anche la prevenzione dell’insuccesso scolastico; a tal fine la Scuola ha elaborato il Piano dell’Offerta Formativa caratterizzato da flessibilità e diversificazione. La flessibilità è intesa come capacità di rispondere alle esigenze di formazione attraverso una diversa articolazione dei gruppi di apprendimento. La diversificazione – sia dei tempi scuola che delle attività - avviene per rispondere alle diverse esigenze dell’utenza e per promuovere condizioni per la piena espressione delle potenzialità individuali.

PARTECIPAZIONE - EFFICIENZA - TRASPARENZA: la scuola si costruisce con il consenso di tutti, per cui si impegna a realizzare tutte quelle attività che favoriscono la partecipazione alla gestione nell’ambito degli Organi Collegiali e a valorizzare la funzione dell’Istituzione Scolastica quale centro di promozione culturale, sociale e civile. La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al suo ruolo ed alle sue competenze. Si garantisce, a tal fine, la massima semplificazione delle procedure, un’informazione completa, improntata al principio della massima trasparenza, un’apertura alla collaborazione con l’utenza, attraverso forme e modalità di partecipazione dei genitori previste dalla normativa vigente e dal Regolamento d’Istituto e a rapporti con le istituzioni ed organizzazioni presenti sul territorio, interessate all’educazione.

LIBERTÀ D’INSEGNAMENTO e DI AGGIORNAMENTO: la libertà di insegnamento dei docenti, riconosciuta dalla Costituzione Italiana, è però vincolata dalle scelte collegiali espresse nel P.O.F., che contiene finalità, scelte educative ed organizzative dell’Istituto, costituendo pertanto un impegno per l’intera Comunità Scolastica, come d’altronde previsto dai Contratti Nazionali Collettivi del personale scolastico docente e non-docente. L’aggiornamento e la formazione sono un

diritto - dovere per tutto il personale e costituiscono uno strumento fondamentale di ampliamento ed approfondimento delle competenze professionali di ognuno. La scuola aderisce ad iniziative esterne ed organizza in proprio, o consorziandosi in rete con altre scuole, attività di formazione per il personale.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La *Carta dei servizi* comporta una valutazione del servizio fornito all'utenza, al fine di individuarne punti deboli e punti forti e procedere con interventi migliorativi.

In assenza di un sistema nazionale che valuti tutti gli istituti in base ad indicatori comuni, spetta alla singola istituzione definire gli indicatori rispetto al POF e raccogliere le informazioni utili agli utenti e agli operatori.

In fase di valutazione del servizio, oltre alle riflessioni condotte a livello degli Organi Collegiali, che vanno comunque formalizzate, si utilizzeranno:

- le relazioni finali dei docenti e dei consigli di classe, incentrate sulla qualità, efficienza ed efficacia degli interventi didattici;
- le riflessioni ed osservazioni emerse durante i consigli di classe, i collegi dei docenti e i Consigli d'Istituto in merito all'organizzazione interna, alla qualità della comunicazione interna ed esterna, all'efficienza nell'uso delle risorse;
- Forme di indagine appositamente predisposte dalle Funzioni Strumentali – garantendo, se del caso, l'anonimato - (attraverso questionari, incontri, ecc.) presso i docenti, i genitori e gli alunni, per raccogliere impressioni e valutazioni sul servizio erogato e sulla qualità dei rapporti con le famiglie ed il territorio.
- I risultati emersi saranno resi noti e sottoposti a discussione degli Organi Collegiali e delle assemblee dei genitori.

L'AMBIENTE SCOLASTICO

L'edificio scolastico deve rispondere ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa.

Il personale addetto garantisce condizioni di igiene e sicurezza, atte a rendere più confortevole la frequenza della scuola.

I Collaboratori Scolastici collaborano con i docenti ad accogliere gli allievi, ponendo attenzione particolare nei confronti dei ragazzi diversamente abili.

Adotteranno i seguenti criteri di priorità:

- ☞ Attenta sorveglianza degli allievi durante gli intervalli, nei cambi d'ora, all'ingresso ed all'uscita;
- ☞ Vigilanza al portone di ingresso e nei cortili;
- ☞ Assistenza nelle classi nel caso di assenza momentanea e motivata del docente.

PROCEDURA PER RECLAMI

Gli utenti insoddisfatti del servizio possono presentare reclamo in forma orale o scritta direttamente ai docenti, se di loro pertinenza, al Dirigente Scolastico e, per situazioni riguardanti il personale a.t.a., al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi.

I reclami scritti devono riportare i dati identificativi della persona che esprime la rimostranza e l'oggetto della stessa. Non si accetteranno reclami presentati in forma anonima.

Il destinatario del reclamo, qualora l'oggetto del reclamo sia di propria competenza, risponderà in forma scritta entro 15 giorni, attivandosi nel contempo a rimuovere le cause che lo hanno provocato; se l'argomento non è di sua competenza, fornirà le indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico presenta al Consiglio d'Istituto una relazione scritta relativa al numero e caratteristiche dei reclami presentati e dei provvedimenti adottati, fatta salva la privacy delle persone coinvolte, al fine di monitorare difficoltà e problemi presentati dall'utenza.

LA PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Il rapporto scuola-famiglia è molto importante; numerose sono le occasioni in cui si chiede ai genitori di partecipare alla vita scolastica.

La partecipazione è intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti, ciascuna in relazione al proprio ruolo ed alle proprie competenze.

La famiglia è il primo ed essenziale cardine educativo; scuola e famiglia devono avere come obiettivo la crescita culturale di ogni allievo, trovando momenti di confronto in cui sviluppare strategie di intervento comuni e non conflittuali.

I genitori possono partecipare attivamente alla vita della scuola attraverso i:

Rappresentanti di classe

Ogni anno nelle varie classi/sezioni vengono eletti i rappresentanti che si riuniscono con i docenti a scadenza pressoché mensile.

Membri del Consiglio d’Istituto

Tale organismo, eletto di norma ogni tre anni, è composto da 8 genitori, oltre a docenti e personale a.t.a.. È l’organo che promuove, coordina, regola le attività della scuola.

Membri di commissioni miste genitori/insegnanti su tematiche specifiche (quali, ad es., G.I.O., progetti integrati, ecc.)

I genitori sono invitati a partecipare ai **consigli di classe/interclasse/intersezione** secondo il calendario degli incontri, affisso all’Albo della Scuola, o comunicato con congruo anticipo in caso di variazioni.

In tali sedi vengono presentati la Programmazione annuale delle attività, i criteri di valutazione, il contratto educativo, le varie iniziative (visite, soggiorni, partecipazione a progetti, iniziative, manifestazioni varie, ecc.) ed affrontate eventuali problematiche di classe.

Ciascun docente destina un’ora a settimana per i **colloqui con i genitori** secondo il calendario affisso all’Albo della Scuola.

FORMAZIONE DELLE CLASSI

Ove previsto, i genitori, al momento dell’iscrizione, operano la scelta tra le AA.AA. opzionali tenendo conto dell’Offerta formativa della Scuola.

Esprimono anche la scelta in merito all’I.R.C. o per attività alternative.

Prima delle iscrizioni, che avvengono entro il mese di gennaio, il Dirigente Scolastico e/o i docenti a ciò delegati incontrano i genitori (specie quelli delle 1° classi) per fornire tutte le informazioni utili sulla base delle delibere degli OO.CC..

Le classi sono formate in base a fasce di livello, in modo tale da costituire gruppi classe tra loro omogenei per numero, abilità, problematiche. I gruppi classe vengono formati dai docenti delle classi iniziali di Scuola Primaria e di Scuola Secondaria di 1° grado con il supporto dei docenti rispettivamente della Scuola dell’Infanzia e della Scuola Primaria che hanno insegnato agli alunni in ingresso. Il Consiglio di Istituto procede successivamente a sorteggiare eventualmente la sezione.

NUOVI INSERIMENTI E TRASFERIMENTI IN CORSO D’ANNO

Gli alunni di nuova iscrizione saranno inseriti nella classe richiesta, ove non sussistano problematiche di numero o di opportunità (problemi particolari). È possibile, per comprovate motivazioni, chiedere il passaggio da una classe a quella parallela all’inizio di ogni anno scolastico, sempre che ciò non determini il superamento il numero massimo di alunni per classe previsto dalla normativa vigente: in tal caso il passaggio potrà avvenire solo per compensazione.

Solo per gravi motivi, e con carattere di eccezionalità, il Dirigente Scolastico autorizzerà trasferimenti in corso d’anno, sentito il parere dei Consigli di Classe interessati.

LE SCELTE EDUCATIVE DELLA SCUOLA

L'allievo è posto al centro del processo educativo attraverso la valorizzazione del suo vissuto e delle conoscenze pregresse, rispettando la sua individualità e i suoi ritmi di apprendimento. La Scuola si impegna perciò a creare un clima favorevole alle relazioni interpersonali, all'ascolto, al dialogo, al confronto, essenziali per dare motivazioni all'apprendimento.

La Scuola si propone di educare i ragazzi ad assumere atteggiamenti positivi e a sviluppare in loro le competenze indispensabili a comprendere ed agire nella realtà contemporanea.

Obiettivo prioritario dell'attività formativa messa in atto dalla scuola è trasformare abilità e conoscenze essenziali in competenze personali.

La scuola concorre con i genitori alla formazione e allo sviluppo affettivo, cognitivo e sociale degli alunni, promuovendone l'autonomia, l'identità, la conoscenza e la creatività.

IL CONTRATTO FORMATIVO

È la dichiarazione, esplicita e partecipata, degli obiettivi e dei risultati della Scuola. Alunni, docenti, genitori chiariscono insieme gli impegni reciproci, volti a dare efficacia agli interventi programmati dai Consigli di Classe/interclasse/intersezione, dopo un'attenta valutazione dei bisogni dei ragazzi.

Gli alunni hanno il diritto di conoscere

- a. come devono comportarsi;
- b. cosa devono imparare;
- c. il percorso per arrivare agli obiettivi stabiliti;
- d. le fasi del proprio processo di apprendimento.

I ragazzi si impegnano a

- a. rispettare le scadenze e i tempi previsti di lavoro e studio;
- b. rispettare persone, attrezzature, cose, come previsto dal Regolamento d'Istituto.

I docenti si impegnano a

- a. comunicare la propria offerta formativa in modo chiaro ed esauriente nel rispetto delle decisioni collegiali;
- b. motivare i propri interventi didattici;
- c. esplicitare strategie, strumenti di verifica, criteri di valutazione;
- d. discutere con i ragazzi il Regolamento d'Istituto al fine di giungere alla condivisione delle regole necessarie a vivere meglio nel rispetto reciproco.

Ogni docente si impegna anche a favorire la motivazione allo studio attraverso l'individuazione di modalità di lavoro coinvolgenti, la scelta di linguaggi e contenuti adatti all'età e capacità degli studenti, rispettandone potenzialità e personalità, l'assegnazione di esercitazioni e lezioni in rapporto all'età degli alunni, nel rispetto dei giusti periodi di riposo e del tempo scuola frequentato.

I genitori hanno il diritto di

- a. conoscere l'offerta formativa della scuola, le programmazioni dei docenti e gli obiettivi da raggiungere;
- b. conoscere il percorso formativo proposto per il proprio figlio;
- c. esprimere pareri e proposte;
- d. collaborare alle iniziative.

I genitori sono chiamati a

- a. valorizzare il percorso educativo dei propri figli per la crescita umana, culturale e civica dei ragazzi;
- b. collaborare con i docenti nella compilazione del portfolio.

Istituto Comprensivo “Spirito Santo” – Cosenza
P.O.F. 2011/2012

I genitori, pertanto, saranno informati del P.O.F. della Scuola, con l'invito a partecipare agli incontri periodici, ad esprimere pareri e proposte, a collaborare nelle attività, a supportare a casa i ragazzi, rafforzando in loro la motivazione nel perseguire gli obiettivi prefissati.

La Scuola assicura l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione dei seguenti documenti:

- ☞ il POF, il Regolamento d'Istituto e la Carta dei Servizi.

LA VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI

La valutazione avviene, per tutte le discipline e per tutte le aree disciplinari, sulla base delle osservazioni sistematiche, sull'evoluzione dei comportamenti, sui processi di apprendimento e sulle verifiche periodiche relative alle attività svolte.

Riguarderà quindi i livelli di formazione e di preparazione culturale conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, relativamente al livello di partenza individuale, ai ritmi di apprendimento, all'impegno dimostrato.

Ritenendo la valutazione un processo formativo, i singoli consigli di classe terranno conto, non solo dei risultati conseguiti nello studio, ma anche del complessivo sviluppo della personalità e delle competenze acquisite a livello cognitivo, operativo, relazionale.

Nelle prove, volte a verificare i risultati raggiunti, dovranno considerarsi gli elementi scientificamente accertati. Gli elaborati valutati dal docente, saranno conservati con cura, quali documentazioni importanti per la certificazione delle competenze acquisite, e dati in visione alle famiglie che li richiedano. I risultati delle prove vanno sempre comunicati alle famiglie.

Sarà cura dei docenti esplicitare a ragazzi e genitori i criteri di valutazione usati (vedi P.O.F.), al fine di stimolare negli allievi l'autovalutazione e la responsabilizzazione in merito al proprio cammino scolastico e nei genitori un sereno confronto ed una proficua collaborazione.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Elaborato dal Consiglio di Istituto, regola la vita interna della scuola, le assenze, le uscite, la sorveglianza, le visite didattiche e i viaggi di istruzione, norme sul comportamento.

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Introdotta con D.P.R. n. 249/98, il documento, adattato alla nostra Istituzione scolastica dal Consiglio di Istituto, enuclea i diritti ed i doveri degli studenti, individua i possibili provvedimenti disciplinari e le modalità di presentazione dell'eventuale reclamo agli stessi.

ORARIO UFFICI

Gli Uffici di Segreteria sono allocati presso il plesso “Spirito Santo” di Cosenza in via Spirito Santo.

Compatibilmente con la dotazione organica, il personale amministrativo osserva il seguente orario di ricevimento per il pubblico:

- ☞ **tutti i giorni dalle ore 10:30 alle ore 12:30;**

- ☞ **di lunedì e mercoledì anche in orario pomeridiano dalle ore 15:30 alle ore 17:30.**

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento **tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:30.**

⇒ Per maggiori e più dettagliate informazioni in merito ai servizi amministrativi si rimanda al *Piano delle attività del personale a.t.a.*, predisposto dal D.S.G.A. e riprodotto nel P.O.F..