

***I.C. 76 F.MASTRIANI
Napoli***

***CARTA DEI
SERVIZI***



Anno scolastico 2014/2015

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La carta dei servizi dell' I.C. 76 Mastriani redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995, costituisce un'occasione di trasparenza e, al contempo, di divulgazione delle informazioni concernenti l'organizzazione scolastica e la gestione operativa dell'Istituto.

La Carta dei servizi della scuola è il documento nel quale vengono resi noti:

- i principi fondamentali ai quali questa istituzione scolastica ispira la propria attività;
- i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente;
- gli strumenti idonei a valutare l'attività svolta e a mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi a disposizione dell'utenza per la segnalazione di eventuali disfunzioni e per la proposta di possibili correttivi.

La Carta dei servizi coinvolge tutte le componenti scolastiche: dagli alunni ai docenti, dai genitori al personale di segreteria, dal personale ausiliario al Dirigente Scolastico. Essa si struttura nel seguente modo:

PARTE I	PRINCIPI FONDAMENTALI
PARTE II	AREA DIDATTICA
PARTE III	STANDARD QUALITATIVI
PARTE IV	RICORSI E MONITORAGGIO DELLA QUALITA'
PARTE V	DURATA E VALIDITA'

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della scuola si ispira, fondamentalmente, ai principi della Costituzione Italiana.

Art.1 *Uguaglianza e imparzialità*

La Scuola considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli Art. 3, 21, 30, 33, 34 della Costituzione.

In quest'ottica, l'I.C. 76 Mastriani si impegna a garantire il diritto allo studio nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali di ciascun alunno. Pertanto, nell'erogazione del servizio, nessuna discriminazione sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze organizzative, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile e di integrazione culturale;
- b) iniziative didattiche (modifiche e integrazione delle progettazioni) funzionali all'individualizzazione dei processi di apprendimento;
- c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli studenti di condizioni socioeconomiche disagiate, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola;
- d) cooperazione con Enti Locali e territorio allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza igienico sanitaria ad alunni con handicap fisico;
- e) provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

Art. 2 *Regolarità*

La scuola, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio delle attività educative nel rispetto delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di Legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

- a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b) i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza.

Nell'eventualità che l'accesso all'edificio scolastico sia impedito da cause di forza maggiore (es. calamità naturali) o da agitazione sindacale (es. sciopero generale), i cancelli della scuola resteranno chiusi e nessuna responsabilità competerà al personale scolastico.

Art. 3 **Accoglienza e integrazione**

La scuola s'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 delicata fase d'ingresso e alle classi iniziali. A tal proposito, Dirigente Scolastico e i docenti incontrano, all'inizio dell'anno scolastico, i genitori degli alunni delle classi prime e della scuola dell'infanzia. Ai genitori è, inoltre, offerta la possibilità di conferire periodicamente con i docenti in incontri appositamente organizzati.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni portatori di handicap, agli alunni provenienti da altre scuole, agli alunni provenienti da paesi stranieri, agli alunni svantaggiati per motivi di salute o di carattere socio-familiare, per i quali sono organizzate mirate attività integrative, di sostegno e di recupero.

Nello specifico, la scuola promuove l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento interno, Piano dell'Offerta Formativa a tutti i genitori degli alunni iscritti (o a chi ne fa le veci);
- b) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti per impostare una corretta progettazione annuale dei Piani di Studio personalizzati;
- c) la consegna, a richiesta, di copia del Piano dell'Offerta formativa e della Carta dei servizi.

Art. 4 **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra i plessi del Circolo che erogano il servizio scolastico nei limiti della disponibilità delle strutture ricettive degli stessi.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati mediante la compilazione mensile da parte dei docenti di modelli atti a verificare il controllo della frequenza, dei ritardi e delle uscite anticipate.

Le famiglie degli alunni che si assentano per oltre 10 giorni, ordinariamente o saltuariamente in maniera regolare, sono invitati, a mezzo posta, a presentarsi a scuola per giustificare i motivi di tali comportamenti da parte dei loro figli.

I casi di inadempienza sono segnalati, per gli opportuni accertamenti, agli organi competenti.

Art.5 **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

La responsabilità dell'attuazione della Carta dei servizi investe tutte le componenti della comunità scolastica dell'I.C. Mastriani; il personale docente e ATA, i genitori e gli alunni sono chiamati ad una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli Organi Collegiali e degli ambiti disciplinati dalla legge.

La nostra scuola si impegna, in qualità di centro di promozione culturale, sociale e civile, a favorire le attività extrascolastiche e a sollecitare la collaborazione e l'impegno degli Enti locali e delle Associazioni culturali del territorio. Essa consentirà, inoltre, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico.

Per promuovere ogni forma di partecipazione il Circolo garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

Nello specifico gli insegnanti assicurano un costante rapporto con le famiglie attraverso:

- assemblee di sezione, di classe e/o di modulo;
- consigli di intersezione e di interclasse;
- colloqui mensili;
- colloqui individuali su richiesta delle famiglie o dei docenti.

Tali incontri si svolgono in orari che favoriscono la più ampia partecipazione delle famiglie.

Le modalità e i criteri per assicurare un fruttuoso rapporto con le famiglie sono stabiliti dal Consiglio di Circolo, sulla base delle proposte del Collegio dei Docenti.

Gli incontri vengono pubblicizzati tramite invito scritto o telefonico e avviso affisso all'Albo.

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, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione, una consultazione dei genitori con poteri di proposta e di emendamento, anche con specifiche assemblee, sulla Carta dei servizi.

Art. 6 ***Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale***

La libertà di insegnamento è condizione imprescindibile per un sistema formativo che valorizzi il pluralismo delle idee ai fini della realizzazione di un'autentica democrazia.

Le Progettazioni didattiche di scuola primaria e di scuola dell'infanzia e Secondaria di Primo Grado sono elaborate dal Collegio dei Docenti, nel rispetto della libertà d'insegnamento e dell'autonomia professionale.

La libertà di insegnamento, però, si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno. L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

Da ciò deriva l'importanza dell'aggiornamento professionale che è un obbligo per l'Amministrazione e un diritto/dovere per il docente.

L'aggiornamento e la formazione sono garantiti dal I.C. 76 F. Mastriani a tutti, nel rispetto della legge e delle disposizioni contrattuali in materia. Esse si attuano attraverso forme proprie stabilite dal Collegio dei Docenti o in collaborazione con associazioni culturali e professionali, Enti ed Istituzioni pubbliche e private.

PARTE II

AREA DIDATTICA

Art. 7 **Attività educativa**

L' I.C. 76 Mastriani con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nella prospettiva di raggiungere gli obiettivi educativi validi per conseguire finalità istituzionali.

La scuola, per ottemperare al meglio le sue finalità, si apre alle esigenze e alle aspettative del territorio e intrattiene con la società un rapporto continuativo e costruttivo, fondato sul reciproco rispetto dei ruoli, promuovendo un'azione sinergica volta a migliorare i percorsi formativi.

Le attività che la scuola promuove sono coerenti con le finalità e i contenuti indicati dalle Indicazioni Nazionali della scuola primaria e Secondaria di 1° Grado dagli Orientamenti per la scuola dell'infanzia. Tale coerenza si ravvisa nelle diverse progettazioni elaborate dai docenti.

Art. 8 **Clima positivo e benessere a scuola**

I docenti del Circolo si sentono impegnati a creare un clima di accoglienza mantenendo un atteggiamento sereno ed equilibrato nei confronti dell'utenza. E' escluso il ricorso ad alcuna forma di intimidazione o minaccia.

E' questo l'indirizzo che l'I.C. 76 Mastriani ha dato al suo POF e che si esplica ponendo alla base della vita quotidiana della scuola i seguenti principi etici e culturali:

- *Accettazione e comprensione delle diverse culture e religioni;*
- *Progressiva responsabilizzazione;*
- *Autonomia;*
- *Capacità di assumere iniziative;*
- *Fiducia in se stessi;*
- *Interesse e motivazione ad apprendere;*
- *Cooperazione nell'apprendere.*

I rapporti fra tutti gli operatori della scuola sono improntati alla correttezza e alla coerenza con i valori indicati.

Art. 9 **Piano Offerta Formativa, Regolamento e programmazione**

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

1) *Piano dell'Offerta formativa*

Il Piano dell'Offerta Formativa, elaborato dal Collegio dei Docenti, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un

impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato da questa carta dei servizi, 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.

In particolare, in tale documento sono precisate:

- le finalità istituzionali che la scuola persegue;
- le linee fondamentali della sua azione, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili;
- la determinazione delle attività nei singoli plessi;
- i criteri per l'utilizzo delle risorse finanziarie assegnate alla scuola.

2) *Regolamento d'Istituto*

Il regolamento d'Istituto definisce gli aspetti organizzativi generali del Circolo:

- criteri per la formazione delle classi e delle sezioni;
- vigilanza degli alunni durante l'ingresso, la permanenza e l'uscita dalla scuola;
- criteri per l'uso delle attrezzature e degli spazi in orario scolastico ed extrascolastico;
- criteri per il funzionamento degli Organi Collegiali;
- criteri per lo svolgimento di visite guidate e gite d'istruzione;
- criteri per l'uscita degli alunni non accompagnati;
- modalità di registrazione e monitoraggio dei ritardi, delle assenze, delle uscite anticipate degli alunni;
- modalità di comunicazione con le famiglie;
- protocollo d'intervento in caso di infortunio;
- divieti da rispettare.

Il regolamento d'istituto viene deliberato dal Consiglio di Circolo e affisso all'albo di ogni plesso. Copia di esso è inoltre depositata presso l'ufficio di direzione, dove può essere consultato o duplicato al costo di Euro 0,50.

3) *Progettazione dei Piani di Studio Personalizzati*

La progettazione dei Piani di Studio Personalizzati, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali.

Entro il primo mese dell'anno scolastico i docenti dell'Istituto, riuniti nei Consigli d'Interclasse o di Intersezione, elaborano ed approvano il progetto pedagogico culturale mediante la costruzione del curriculum generale.

In esso sono indicate le Unità di Apprendimento che contengono gli Indicatori Disciplinari, gli Obiettivi di apprendimento, le competenze che l'alunno deve acquisire attraverso gli obiettivi programmati e le proposte operative.

Questo modello di progettazione condivisa assicura una sostanziale equivalenza degli apprendimenti proposti a tutti gli alunni dell'Istituto.

In un momento successivo, i docenti di ciascuna sezione o di ciascuna classe, partendo dall'analisi della situazione iniziale e tenendo presente le competenze e le esperienze maturate dagli alunni nel tempo, selezionano le strategie e le metodologie più adatte per raggiungere i nuovi obiettivi progettati.

Essi provvedono, inoltre, a determinare i tempi del lavoro, gli spazi, i sussidi da utilizzare, le attività di recupero da proporre, le modalità e le fasi del processo di valutazione.

Questo impegno di progettazione, effettuato con cadenza fissa, consente di predisporre un “ambiente educativo per l’apprendimento” caratterizzato da un clima relazionale positivo, da attività di insegnamento/apprendimento significative e poliedriche per gli alunni, atte ad implementare competenze culturali e capacità relazionali e a incentivare una crescita dell’identità e dell’autonomia.

Le progettazioni della scuola primaria e della scuola dell’infanzia e Secondaria di 1° Grado sono sottoposte, rispettivamente, mensilmente e trimestralmente a verifica per adeguare l’azione della scuola alle esigenze degli alunni.

Il progetto pedagogico culturale viene redatto entro il mese di settembre di ciascun anno scolastico e viene illustrata ai genitori nel corso della prima assemblea di classe o di sezione.

Una copia è depositata presso la Direzione didattica, dove può essere consultata oppure duplicata al costo di 1 Euro.

Art.10 **Continuità**

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni la scuola assicura la continuità educativa attraverso una pluralità di iniziative.

In collaborazione con le scuole dell’infanzia e le scuole medie del territorio sono previsti:

- un esaustivo scambio di informazioni sugli alunni e sulle loro precedenti esperienze scolastiche;
- una progettazione di attività volte a facilitare l’inserimento/accoglienza dei nuovi iscritti;
- un costruttivo confronto tra docenti finalizzato ad armonizzare i contenuti e i metodi di insegnamento;
- una concertazione di incontri e di visite presso la nuova scuola;
- un costante coinvolgimento degli alunni dei vari ordini di scuola in attività didattiche o progettuali comuni.

PARTE III

STANDARD QUALITATIVI

Art. 11 **Uso del tempo scolastico**

Nell'Istituto le classi di scuola Primaria hanno un tempo scuola settimanale di 27 ore per tutte le altre classi dove viene erogato il servizio mensa. Le classi di Scuola Secondaria di 1° Grado di 30 ore settimanali. Le sezioni di scuola dell'infanzia svolgono invece in tutti i plessi un orario complessivo di 40 ore. L'orario è ripartito in 5 giorni settimanali.

Il tempo di contemporaneità dei docenti viene utilizzato per realizzare progetti di recupero, di consolidamento, di sviluppo dell'offerta formativa.

Per consolidare gli apprendimenti e per avviare progressivamente l'autonomia nello studio è prevista l'assegnazione di compiti da svolgere a casa; la tipologia e la quantità vengono concordate dagli insegnanti di classe e motivate ai genitori nel corso della prima assemblea dell'anno scolastico.

Gli insegnanti dell'Istituto sono consapevoli che la scuola non è l'unica agenzia di formazione culturale, pertanto nell'assegnazione dei compiti tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Verrà così assicurato agli allievi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o attività artistiche.

Tutte le sezioni di scuola dell'infanzia effettuano orario normale di 40 ore settimanali, ripartito in 5 giorni.

La prima parte della mattinata è dedicata all'accoglienza dei bambini a cui segue l'attività didattica seguita dalle due insegnanti delle sezioni che, insieme, presenziano anche il servizio mensa; il pomeriggio è dedicato solitamente alle attività ludiche e di educazione espressiva.

Sia la scuola Primaria che la scuola dell'Infanzia prima dell'inizio del servizio di refezione effettuano soltanto orario antimeridiano.

Il servizio di refezione inizia solitamente nel mese di ottobre e si conclude alla fine di maggio in base alla delibera del Consiglio di Circolo.

La Scuola Secondaria di 1° Grado osserva il seguente orario :dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 14,00.

Art.12 **Servizi Amministrativi**

La Scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure;
- b) trasparenza;
- c) flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.

Art.13 **Procedure**

Per le procedure, gli standard vengono così fissati:

- a) la Segreteria assicura lo svolgimento della procedura di iscrizione nelle date stabilite nelle norme delle Circolari Ministeriali in vigore e la compilazione dei moduli viene effettuata contestualmente;
- b) il rilascio di certificati e dichiarazioni è effettuato, dietro richiesta scritta nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi;
- c) gli attestati e le schede di valutazione sono consegnati a vista dall'insegnante di classe nel periodo stabilito dalle norme di Legge;
- d) gli **Uffici di Segreteria**, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, antimeridiano, funzionale alle esigenze degli utenti del territorio:
dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dei giorni dispari.

L'**Ufficio di Direzione** riceve il pubblico nell'orario di apertura comunicato con appositi avvisi e precisamente dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dei giorni dispari.

Art.14 **Condizioni ambientali**

Il Circolo individua i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte dei dipendenti;
- b) l'igiene dei servizi effettuata al termine dell'attività didattica quotidiana;
- c) l'affissione nelle aule in punti immediatamente visibili del piano di evacuazione.

Art. 15 **Le scuole dell'Istituto**

L'I.C. Mastriani opera nel Comune di Napoli, in particolare nel quartiere di Poggioreale che fa parte di un'ampia Circoscrizione all'interno della quale è compresa anche la zona industriale.

L' I.C. 76 "Mastriani" si articola su quattro plessi scolastici dislocati nel vasto comprensorio della Circoscrizione; in ciascuno di essi funzionano classi di scuola primaria e sezioni di scuola dell'infanzia fatta eccezione per la sede centrale di via Gorizia la cui scuola dell'infanzia si è trasferita presso via Aquilea. Dall'anno scolastico 2014/2015 nella sede centrale sono presenti due classi prime di Scuola secondaria di 1° Grado.

Il Plesso "**F.Mastriani**" di Via Gorizia 1/A ospita nell'anno scolastico 2014/2015: 15 classi di scuola primaria e due classi di scuola Secondaria di Primo Grado.

Il Plesso "**Simona Gesmundo**" di via Aquilea ospita 6 sezioni di scuola dell'infanzia.

Il Plesso "**F. Mastriani**" di Via Poggioreale n. 80 accoglie attualmente:

5 classi di scuola primaria.

2 sezioni di scuola dell'infanzia.

Nel Plesso "**M.SS.del Rosario**" di Via del Macello, funzionano:

4 classi di scuola primaria.

1 sezione di scuola dell'infanzia.

La Direzione Didattica ha sede presso il Plesso di Via Gorizia 1/A.

Il recapito telefonico e il numero di fax sono i seguenti:

Tel. 081 7500070

Fax 081 7500034

PARTE IV

RICORSI E MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Art. 16 *Procedure e reclami*

L'I.C. 76 Mastriani accetta la presentazione dei reclami quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Tali reclami potranno essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e via fax.

I reclami verbali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

Non sono presi in considerazione reclami anonimi. Il destinatario del reclamo viene informato immediatamente. In caso di reclamo presentato da un singolo a nome di un gruppo, il reclamo deve essere sottoscritto da tutti oppure verbalizzato in assemblea.

Il capo di istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Art. 17 *Valutazione del servizio*

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dalla scuola nei suoi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, si prevedono, *in itinere*, rilevazioni attraverso le assemblee di classe e/o gli organi preposti o mediante questionari appositamente ideati, rivolti al personale e agli utenti e relativi a tutti gli ambiti dell'organizzazione scolastica.

PARTE V

DURATA E VALIDITA'

Art.16 ***Attuazione***

Le varie componenti scolastiche (docenti, genitori, personale non docente) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi della presente Carta dei servizi. Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti, fino a nuove disposizioni modificative.