

**Scuola Secondaria di primo grado
ad Indirizzo Musicale “G. Caporale”
Acerra- Napoli**



CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(DPCM 7/06/1995)

Principi Fondamentali	2
1.1. Uguaglianza	2
1.2. Regolarità del servizio	2
1.3. Accoglienza e integrazione - Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria	3
1.4. Diritto di scelta	3
1.5. Obbligo scolastico e frequenza	4
1.6. Partecipazione.....	4
1.7. Trasparenza.....	4
1.8. Efficienza	4
1.9. Libertà di insegnamento e Formazione del personale	5
2. Area Didattica	5
2.2. Regolamento di Istituto	6
2.3. Programmazione	6
2.4. Contratto Formativo	7
2.5. Servizi Amministrativi	7
2.6. Condizioni Ambientali della Scuola.....	8
2.7. Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio	8

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. E' il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione. Viene predisposta dal Dirigente, sottoposta al Collegio dei docenti e al Consiglio di Istituto per le rispettive delibere di approvazione. L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali. I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3:

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando 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.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33: L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'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.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni (n. d. r. obbligo poi elevato a 10 anni da recenti disposizioni), è obbligatoria e gratuita.

1.1. Uguaglianza

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli Enti Locali, permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe e di Interclasse in relazione alle necessità esistenti.

1.2. Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di assenza di personale si provvede alla sostituzione come previsto dagli specifici criteri. In casi eccezionali, quando si ha difficoltà a reperire un supplente o, in attesa dello stesso, una volta verificata la possibilità di utilizzare docenti disponibili ad effettuare ore eccedenti, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola garantisce, se assicurato, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall'Ente erogatore del Servizio.

1.3. Accoglienza e integrazione – Raccordo con la Scuola Primaria

La scuola promuove le seguenti iniziative di scambio/accoglienza per i nuovi iscritti:

- progettazione di momenti di incontro;
- attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado e di orientamento;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico);
- iniziative di orientamento nella scelta dello strumento musicale per gli allievi delle classi quinte della Scuola Primaria;

Per i genitori e gli alunni vengono organizzati incontri di presentazione della scuola secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti. Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza tra allievi, con una particolare attenzione nei confronti degli allievi con bisogni educativi speciali.

Per questi interventi vengono utilizzate le seguenti risorse:

- attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà
- attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione
- attività integrative e attività di laboratorio
- realizzazione di specifici progetti educativi
- utilizzo docenti di sostegno
- collaborazione con i servizi sociali-assistenziali

Per gli alunni che si iscrivono nel corso dell'anno si prevedono attività e momenti di accoglienza e, nel caso di alunni con primo approccio alla lingua italiana, nei limiti delle risorse disponibili, forme di tutorato tra alunni anche di classi diverse.

Raccordo con le Scuole Secondarie di Secondo Grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola realizza iniziative di Informazione e Orientamento con l'intento di fornire utili strumenti per scelte consapevoli da parte degli allievi e delle famiglie attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio
- la creazione e la gestione di uno "sportello alunni/genitori"
- l'organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati
- il monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.
- Il rapporto con le scuole superiori può realizzarsi anche attraverso l'attivazione e partecipazione a progetti in rete.

1.4. Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito materiale informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

1.5. Obbligo scolastico e frequenza

Nella scuola secondaria di 1° grado le lezioni si svolgono in 30 ore settimanali da lunedì al venerdì con rientri settimanali per l'insegnamento di quattro strumenti musicali.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo. Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola secondaria di primo grado è significativo; un cospicuo numero di alunni fa registrare assenze superiori ai 43 giorni in un anno. Il dato relativo alla mancata prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado, appare poco significativo.

1.6. Partecipazione

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, si prevede la partecipazione ad attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione, laddove possibile, locali e strumentazione didattica, previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una specifica convenzione per l'utilizzo dei locali.

1.7. Trasparenza

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- utilizzo del libretto di giustificazioni e comunicazioni scuola - famiglia
- periodici incontri con le famiglie;
- adozioni di modalità comunicative prevedendo servizi telematici;
- le informazioni vengono fornite anche in forma scritta e con controllo della presa visione;
- su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail;

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

La scuola mette a disposizione dei partners esterni e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

1.8. Efficienza

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

Nell'articolazione dell'orario didattico si tiene conto dei seguenti criteri:

1. esigenze didattico – formative degli alunni segnalate dai docenti attraverso:

- a) la distribuzione delle discipline per ogni classe tenendo conto delle esigenze degli alunni con particolare riferimento ai loro tempi di attenzione e ai ritmi di apprendimento;
- b) equa distribuzione delle ore curricolari delle discipline nei giorni della settimana;
2. utilizzazione delle aule speciali e della palestra da parte di tutte le classi;
 3. definizione dell'orario dei docenti con cattedre orario-esterne: per spezzoni non superiori alle due ore si prevede lo svolgimento dell'orario in un'unica giornata;
 4. suddivisione delle ore di lingua straniera in giorni diversi e possibilmente alternati;
 5. in relazione all'articolazione delle diverse attività didattico - formative promosse dalla scuola.
 6. in relazione alle esigenze particolari espresse dai docenti residenti in comuni lontani o derivanti da specifici motivati e documentati motivi.
- L'articolazione dell'orario costituisce un adempimento complesso in quanto discende da tanti fattori tra essi correlati, primo fra tutti il raccordo con le scuole con le quali si hanno docenti in comune.

1.9. Libertà di insegnamento e Formazione del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nella progettazione sia curricolare che extracurricolare. La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe e dal Collegio Docenti. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di Formazione e/o Aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

2. Area Didattica

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

1. rispondenza ai requisiti previsti dal MIUR;
2. riconosciuta validità didattica;
3. possibilità di implementare l'uso di nuove tecnologie;
4. annualità dei testi per evitare sovraccarico;
5. economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d' interclasse. Il collegio dei docenti delibera in merito all'adozione.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi si rispetta la piena discrezionalità dei genitori.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;

- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento significativo. Sono assegnati prevedendo un adeguato impegno di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche, non senza tener conto dell'orario di lezione già svolto, con particolare riferimento ai giorni in cui sono previsti rientri pomeridiani.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe, d'interclasse e di intersezione si coordinano al fine di promuovere l'equità e la qualità dell'Offerta Formativa. I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando, il più possibile, di assumere carattere punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e del Dirigente.

2.2. Regolamento di Istituto

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

- competenze e funzionamento degli Organi Collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- organizzazione del Servizio
- gestione delle strutture e delle dotazioni.
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- la trasparenza e la pubblicizzazione degli atti.

2.3. Programmazione

La programmazione di Istituto è illustrata nel PTOF, il manifesto didattico-pedagogico dell'Istituto che esplicita:

la lettura del contesto in cui la scuola opera;

i bisogni formativi dell'utenza;

l'Offerta Formativa;

i traguardi di apprendimento;

l'organizzazione delle attività;

le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza, con le contropartite formative del Territorio e con gli Enti.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattico-formativi;
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

2.4. Contratto Formativo

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, pubblicati sul sito web della scuola, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione.

Attraverso la suddetta documentazione, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti durante:

- incontri con i genitori;
- colloqui informativi;
- comunicazioni sull'andamento didattico/disciplinare degli alunni;
- i consigli di classe.

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

2.5. Servizi Amministrativi

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, tutti i giorni dalle ore 11:00 alle 13:00, ed il Mercoledì, anche dalle 15:00 alle 17:00, funzionale alle esigenze degli utenti, comunicato con appositi avvisi.

Gli adempimenti relativi alle iscrizioni sono pubblicizzati attraverso apposite circolari e comunicazioni.

Per quanto concerne le certificazioni, la scuola adotta uno specifico Regolamento, pubblicato sul sito dell'istituto nel quale vengono esplicitate le modalità previste dalla legge n.183 del 12 novembre 2011. I documenti di valutazione degli alunni vengono resi pubblici con le modalità previste dalla norma. I genitori possono chiederne copia.

Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta degli interessati.

Il personale ausiliario è incaricato alla sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale ha il dovere di qualificarsi e di acquisire informazioni identificative dell'interlocutore. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Il dirigente scolastico, fatte salve eventuali urgenze, riceve il pubblico negli orari definiti negli specifici avvisi.

Vengono garantite, sia attraverso l'affissione di materiale informativo nelle bacheche delle diverse sedi che sul sito web, informazioni relative a:

- Organigramma di Istituto;
- Organi Collegiali;
- Orari di Funzionamento;
- Orari delle lezioni;

- Calendario delle lezioni;
- Iniziative di particolare rilievo.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori

2.6. Condizioni Ambientali della Scuola

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali e per assicurare la prevista vigilanza. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

2.7. Procedura dei Reclami e Valutazione del Servizio

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver 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.

Al fine di valutare la soddisfazione dell'utenza, sia interna che esterna, vengono predisposti periodici monitoraggi attraverso questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti.

Attraverso l'analisi dei suddetti monitoraggi, oltre che degli esiti degli allievi, compresi quelli della la Prova nazionale INVALSI, o si verificano l'attività formativa della scuola e si mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

Il presente documento ha validità fino all'approvazione di ulteriori variazioni e/o integrazioni, nel rispetto delle competenze degli organi collegiali. Pertanto resta in vigore fino a nuova approvazione e può essere anche tacitamente rinnovato.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Anna Iossa

APPROVATO DAL COLLEGIO DEI DOCENTI NELLA SEDUTA DEL 12 SETTEMBRE 2017
E DAL CONSIGLIO DI ISTITUTO NELLA SEDUTA DEL 12 SETTEMBRE 2017.