

## LA CARTA DEI SERVIZI

L'Istituto Comprensivo è l'ambiente dove si espletano le prime fasi del percorso educativo dell'alunno, iniziando dalla scuola dell'infanzia, attraverso la scuola primaria, per concludersi con la scuola secondaria di primo grado. Si caratterizza, pertanto, quale istituzione deputata alla formazione degli alunni dai tre ai tredici anni.

È il luogo di vita e di educazione più importante dopo quello familiare. Dato il compito estremamente delicato che è chiamato a svolgere, il XII Istituto Comprensivo "Brancati - Galilei" ha elaborato una Carta dei Servizi i cui obiettivi fondamentali possono essere così sintetizzati:

- Pubblicizzare con sintetica chiarezza le prospettive educative, gli obiettivi formativi, i criteri di valutazione delle discipline e del comportamento;
- 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.

L'Istituto Comprensivo adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici in attuazione della direttiva 254 del 21 luglio 1995 ed in esecuzione dell'art. 2 del DL 163/95 "Qualità dei Servizi Pubblici".

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.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'individuazione degli obiettivi educativi e didattici, nonché nella sua azione quotidiana, il Progetto d'Istituto garantisce l'osservanza dei seguenti principi:

#### Uguaglianza nella differenza e nella diversità

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

Le scuole dei vari ordini appartenenti all'Istituto s'impegnano a rimuovere tutti 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” (Art. 3 della Costituzione).

La scuola pubblica è scuola di tutti e per tutti; in essa ognuno può trovare uno spazio ed un ruolo significativo da svolgere nel rispetto dell'altro, partecipando alla crescita globale della comunità scolastica e civile.

#### Imparzialità e regolarità

I soggetti membri della comunità educativa cui competono funzioni istituzionali agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

“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 sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia”.

### Accoglienza e integrazione

L'accoglienza, essendo un processo permanente di relazione solidale fra docenti, alunni, genitori, non si può limitare alla fase iniziale dell'anno scolastico.

Poiché rappresenta uno stile di lavoro, un modo di "essere" dell'insegnante, va ben oltre i primi giorni di scuola. Il processo educativo si pone infatti come accoglienza che si rinnova quotidianamente.

Compito primario della scuola è quello di conoscere il bambino e il ragazzo, il suo modo particolare e diverso di crescere, di apprendere, di comunicare, di relazionare.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, in situazione di handicap o di svantaggio socio-culturale.

In particolare:

Per gli alunni presentati dalla famiglia e dall'ASP competente come diversamente abili, l'Istituto si impegna a:

- Richiedere l'insegnante di sostegno per la sezione/classe;
- Predisporre il Piano Educativo Individualizzato;
- Effettuare incontri di programmazione-verifica con gli operatori socio-sanitari che seguono il bambino;
- Mantenere rapporti di interscambio con la famiglia
- Istituire il Gruppo di Lavoro di Istituto.

Per gli alunni BES l'Istituto si impegna a:

- Predisporre Percorsi Educativi Personalizzati;
- Segnalare, con l'assenso della famiglia, i casi problematici all'ASL per acquisire elementi utili per l'attività formativa.

Per favorire il primo inserimento degli alunni stranieri con scarse o nulle competenze in lingua italiana, l'Istituto si impegna a:

- Predisporre un'attività intensiva di prima alfabetizzazione in lingua italiana, utilizzando i docenti in possesso di specifiche competenze e che si renderanno disponibili a prestare ore di servizio aggiuntivo per questa attività;
- Valutare, attraverso prove di ingresso opportunamente predisposte, l'opportunità di inserire il bambino nella classe più adeguata in rapporto alle sue esigenze, prescindendo dai criteri abituali (età anagrafica, classe frequentata nel paese di provenienza)

Per favorire il pieno inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri nel gruppo, vengono attivati anche specifici progetti di educazione interculturale, per favorire la reciproca conoscenza tra le diverse culture di cui i minori sono portatori, compresa quella locale, e la piena valorizzazione ed accoglienza di ognuna di esse.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore si impegna ad avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun studente.

### Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche esistenti, nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande va considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

In particolare, nella scuola dell'infanzia, verranno applicati "in extremis" i seguenti criteri di precedenza:

1. Autonomia

2. Mese di nascita, prendendo in considerazione la data del 31/01 dell'anno scolastico di riferimento
3. Residenza, prendendo come riferimento la frazione (Città Giardino o Belvedere)
4. Genitrice impegnata in attività lavorative.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi successivi e la regolarità della frequenza sono assicurati attraverso interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

#### Partecipazione, efficienza e trasparenza

I genitori sono coinvolti attivamente nella gestione della Scuola, attraverso la partecipazione dei loro rappresentanti, democraticamente eletti, ai Consigli d'intersezione, d'interclasse e di classe, al Consiglio di Istituto.

L'Istituto s'impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, s'impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

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

#### Libertà di insegnamento

L'espletamento dell'attività formativa avviene nel rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, in osservanza degli obiettivi formativi nazionali e delle finalità educative dell'Istituto. Tale libertà non si configura come arbitrio, ma si muove entro i confini delle indicazioni ministeriali, tenendo conto delle scienze dell'educazione e di tutti i principi e le finalità contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa. Permette all'insegnante di agire senza condizionamenti nel rispetto delle norme vigenti e, soprattutto, rende possibile intraprendere iniziative didattiche e scegliere le metodologie e i contenuti ritenuti più idonei agli obiettivi da perseguire nello studio delle varie discipline. Agli insegnanti è anche riconosciuto il diritto alla sperimentazione didattica, rivolta ad introdurre nuovi metodi di studio, di ricerca e di valutazione.

#### Aggiornamento del personale

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione, al fine di migliorare la qualità professionale e l'attitudine a realizzare le esigenze connesse al regime di autonomia della scuola.

La partecipazione ad attività di aggiornamento si configura anche come diritto del personale in quanto funzionale al pieno sviluppo delle proprie professionalità.

Le iniziative di aggiornamento si svolgono, ordinariamente, al di fuori dell'orario di servizio, tuttavia il personale può fruire, nel corso dell'anno, di 5 giorni di esonero dal servizio per la partecipazione ad iniziative di aggiornamento riconosciute dall'amministrazione.

L'Istituto si impegna, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie ad hoc, a programmare e realizzare ogni anno iniziative proprie di aggiornamento, tenendo conto sia delle esigenze espresse dal personale, sia delle priorità legate alla normativa vigente. Si impegna anche ad

inserire nel proprio piano annuale tutte le iniziative organizzate da altri Enti, che vengano ritenute utili ed importanti dal Collegio Docenti.

Il Piano triennale di formazione, deliberato dal Collegio dei Docenti, è descritto nella sezione dedicata del PTOF.

## **AREA DIDATTICA**

Il XII Istituto Comprensivo, con il concorso della famiglia e di tutti gli enti presenti sul territorio, si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze formative degli alunni.

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

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto segue criteri di validità culturale e formativa, funzionalità educativa e didattica e rispondenza alle esigenze degli alunni.

I criteri per l'impostazione dell'orario settimanale delle lezioni terranno conto delle esigenze di un'organizzazione razionale del lavoro nelle classi e del rispetto dei ritmi di apprendimento degli alunni. Si cercherà di fare in modo che i carichi di lavoro siano equamente distribuiti in tutti i giorni della settimana, con l'opportuna alternanza tra le varie materie.

Le sezioni della Scuola dell'Infanzia funzionano dal lunedì al venerdì con orario antimeridiano e pomeridiano (dalle 8.00 alle ore 16.00). La pausa mensa è prevista dalle ore 12:00 alle ore 13:00

La Scuola Primaria adotta un orario su cinque giorni (lunedì-venerdì), lunedì, martedì, mercoledì, giovedì alle 13:30, venerdì alle ore 13.00; la classe a tempo pieno dalle 8.00 alle 16.00 con pausa pranzo dalle ore 12.30 alle 13.30

Nella Scuola Secondaria di 1° Grado le attività sono distribuite su cinque giorni, dalle 8.10 alle 13.40.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto.
- Regolamento d'Istituto.
- Piani di evacuazione e di sicurezza.
- Organigramma del personale docente ed ATA.
- Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

La scuola attribuisce un significativo rilievo alle sue funzioni amministrative. In esse riconosce un servizio indispensabile all'esercizio corretto ed efficace del proprio mandato istituzionale.

L'istituzione scolastica opererà secondo criteri di razionalità, efficienza, trasparenza, attenzione ai bisogni, accorto utilizzo delle risorse e delle strutture.

L'operato dei servizi amministrativi tende al raggiungimento dei seguenti traguardi:

- Garantire una buona celerità allo svolgimento delle operazioni più rilevanti;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa.

Affinché la qualità sia garantita, i servizi amministrativi sono così strutturati:

Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza. Nell'attuale anno scolastico la Segreteria sarà aperta al pubblico tutti i giorni in orario

antimeridiano e il Martedì, dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico nei giorni di Lunedì e Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo le informazioni richieste in modo cortese e pertinente.

L'iscrizione viene effettuata "a vista" nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace mediante una informazione trasmessa direttamente a tutte le famiglie.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria e avviene "a vista"; quando ciò non fosse possibile, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

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

Gli uffici sono collegati al ministero via INTRANET e alla rete INTERNET.

Affinché si realizzi quella trasparenza che la Carta dei Servizi implica, la scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione in ordine a:

- albo della Segreteria;
- albo sindacale;

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Per la riconoscibilità degli operatori, nelle porte di accesso agli uffici sono indicati il nome e la qualifica del funzionario o dell'impiegato.

## CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore importante per la realizzazione del progetto formativo che la Scuola propone.

Si rileva pertanto la necessità di individuare, per quanto di competenza, i seguenti fattori qualità:

- Ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro;
- Locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
- Dotazione adeguata di sussidi didattici;
- Abbattimento della barriere architettoniche;
- Predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola s'impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire condizioni sicurezza, vivibilità, funzionalità e modernità degli impianti e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituto ha predisposto un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi. Il piano di emergenza della scuola contiene tutte le direttive da seguire in caso di calamità.

L'istituzione scolastica s'impegna, altresì, a organizzare una didattica della sicurezza per informare ed educare gli alunni a tutte le tematiche inerenti la loro sicurezza in caso di emergenza e che potranno risultare indispensabili anche nella vita di tutti i giorni.

Nel corso dell'anno scolastico vengono fatte in ciascun plesso una serie di prove di evacuazione quasi sempre alla presenza di Volontari e della Protezione Civile dei Comuni di Siracusa e di Melilli.