



Unione Europea

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2007-2013



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
D.G. per gli Affari Internazionali - Ufficio IV
Programmazione e gestione dei fondi strutturali europei
e nazionali per lo sviluppo e la coesione sociale

MIUR

COMPETENZE PER LO SVILUPPO (FSE)

DISTRETTO N° 28 -ISTITUTO COMPRENSIVO 2 “Castaldo-Nosengo”
Piazza Ciampa n° 19 - 80021 Afragola (NA)
Codice Meccanografico NAIC8DQ002 - Telefono e Fax 081.860.24.44/ 081.852.44.58
Codice Fiscale 80104500634 - E mail: NAIC8DQ002@istruzione.it
E mail: NAIC8DQ002@pec.istruzione.it Sito Web: www.ic2castaldo-nosengo.it
SCUOLA AD INDIRIZZO MUSICALE

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI a.s. 2015/2016

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale vengono enunciati :

- *I Principi fondamentali ai quali l'Istituzione Scolastica ispira la propria attività;*
- *I fattori di qualità, cioè le caratteristiche che determinano la soddisfazione del servizio;*
- *Gli strumenti per valutare l'attività svolta e, ove necessario, porre i dovuti correttivi e miglioramenti;*
- *Le modalità di comunicazione con cui gli utenti possono segnalare eventuali disfunzioni o avanzare proposte di miglioramento.*

La Carta dei Servizi coinvolge tutte le componenti Scolastiche:

- *dirigente scolastico*
- *docenti*
- *genitori*
- *alunni*
- *personale di segreteria*
- *personale ausiliario*

esplicitando i reciproci diritti e doveri finalizzati all'obiettivo formativo.

A completamento e integrazione della Carta dei Servizi sono formalizzati e disponibili i seguenti documenti:

- P.T.O.F. (Piano Offerta Formativa Triennale);
- Regolamento di Istituto e suoi allegati:
 - Regolamento di Disciplina
 - Patto di Corresponsabilità
 - Regolamento del GLHI
 - Regolamento della scuola dell'infanzia
 - Regolamento dell'Organo di Garanzia
 - Regolamento dei viaggi e delle visite guidate

IN QUESTA CARTA

ISTITUTO COMPRENSIVO 2 “CASTALDO-NOSENGO”

PARTE I: PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE II: AREA DIDATTICA

PARTE III:SERVIZI AMMINISTRATIVI

PARTE IV: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

PARTE V: PROCEDURA DEI RECLAMI

PARTE VI: ATTUAZIONE

ISTITUTO COMPRENSIVO 2 “CASTALDO-NOSENGO”

IL SECONDO ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “CASTALDO-NOSENGO” DI AFRAGOLA nato, nell’anno scolastico 2012/2013, dalla fusione del secondo Circolo Didattico “Tenente Gennaro Castaldo” e dell’Istituzione scolastica secondaria di primo grado “Gesualdo Nosengo”, è formato da:

SCUOLA	UBICAZIONE	CLASSI SEZIONI	TIPOLOGIA	NR. ALUNNI
INFANZIA	PIAZZA CIAMPA 19	11	Nr. 9 sezioni a tempo normale Nr.2 sezioni a tempo ridotto	240
PRIMARIA	PIAZZA CIAMPA 19	31	Nr. 6 classi prime Nr. 6 classi seconde Nr. 6 classi terze Nr. 7 classi quarte Nr. 6 classi quinte	622
SECONDARIA 1° GRADO	VIA CIRILLO 71	18	Nr. 6 classi prime Nr. 6 classi seconde Nr. 6 classi terze	361

L’utenza dell’istituto è formata da bambini/e e ragazzi/e appartenenti alla fascia d’età compresa tra i tre anni e i quattordici anni.

L’Istituto Comprensivo mantiene l’intitolazione dei soppressi istituti scolastici.

PARTE PRIMA: PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra offerta formativa ha come fonte di ispirazione i principi espressi dagli articoli 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana.

UGUAGLIANZA

1. 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.
2. Per gli alunni diversamente abili si fa riferimento alla normativa vigente. L’istituto è consapevole che, senza la collaborazione della famiglia e dell’ente locale e in mancanza di supporti medici e sociali, non può garantire un reale e proficuo inserimento degli alunni in situazione di svantaggio e di handicap.
3. Gli operatori dell’istituto agiscono nei confronti di tutti gli utenti in maniera obiettiva. Si garantisce la regolarità del servizio e la tutela dei minori durante l’orario scolastico.
4. Ogni interruzione del servizio scolastico e ogni variazione oraria verranno tempestivamente comunicate e giustificate alle famiglie.

IMPARZIALITA’, OBIETTIVITA’ E REGOLARITA’

1. La scuola garantisce l’imparzialità dell’istruzione per tutti gli alunni di qualunque estrazione sociale;
2. la scuola garantisce l’obiettività dei giudizi e dei trattamenti e la regolarità delle lezioni mediante attività curriculari e extra curriculari e iniziative didattiche anche con la collaborazione fattiva dei genitori.

3. In caso di sciopero del personale si utilizzeranno, per la vigilanza degli alunni presenti tutte le unità disponibili.

ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE E ORIENTAMENTO

4. La scuola garantisce l'accoglienza e il buon inserimento degli alunni e dei genitori attraverso iniziative varie:
 - *prima dell'iscrizione, incontri con i genitori, tenuti dal Dirigente scolastico e dagli insegnanti, per illustrare i modelli organizzativi e il Piano dell'Offerta Formativa;*
 - *visita dei locali scolastici da parte degli alunni nuovi iscritti e dei loro genitori;*
 - *iniziative di accoglienza rivolte agli alunni in ingresso nei vari ordini di scuola;*
 - *adeguamento degli orari di permanenza a scuola per gli alunni neo-inseriti nella scuola dell'infanzia e nella classe prima della scuola primaria, per favorire un inserimento graduale.*
2. L'inserimento degli alunni stranieri viene effettuato attraverso le modalità previste dal protocollo di accoglienza.
3. L'istituto predispone progetti di continuità, nei casi di passaggio di alunni diversamente abili particolarmente gravi, da un ordine di scuola all'altro.
4. Viene attuato il progetto di orientamento per gli alunni della scuola secondaria di 1° grado, attraverso varie iniziative:
 - *visita agli istituti scolastici superiori;*
 - *rilevazione degli interessi degli studenti;*
 - *organizzazione delle modalità di orientamento in collaborazione con gli istituti secondari di 2° grado presenti sul territorio;*
 - *informazione sulle manifestazioni e i servizi esterni per l'orientamento;*
 - *consulenza sul percorso orientativo e le attività ad esso collegate e prevenzione della dispersione scolastica;*
 - *riflessione conclusiva su tutte le attività legate all'orientamento;*
 - *attività di verifica dell'andamento degli alunni nelle scuole secondarie di 2° grado.*

DIRITTO DI SCELTA, DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE E FREQUENZA

1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.
2. In caso di eccedenza di domande danno diritto di precedenza in ordine di priorità: residenza della famiglia; situazione di svantaggio o handicap; sede di lavoro di almeno un genitore; presenza di un fratello già frequentante.
3. L'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica (controllo assenze, segnalazione alle istituzioni coinvolte).

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

1. La scuola favorisce la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola, attraverso la trasparenza nei rapporti interni e in quelli con l'utenza.
2. Si garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente, attraverso: gli organi collegiali; incontri con le famiglie; diffusione del Piano dell'Offerta formativa, dei Regolamenti d'Istituto e di disciplina, della Carta dei Servizi; pubblicizzazione delle iniziative scolastiche ed extra-scolastiche di particolare interesse per gli utenti, anche attraverso il sito dell'istituto (www.ic2castaldo-nosengo.gov.it).
3. Gli edifici e le attrezzature scolastiche possono essere utilizzate fuori dall'orario del servizio scolastico, per attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione

culturale, sociale e civile, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e del protocollo di intesa redatto dall'ente locale.

4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, risponde a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO

1. La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno e degli obiettivi formativi previsti dal Piano dell'Offerta Formativa.
2. L'esercizio della libertà di insegnamento ha come presupposto la conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie e il confronto collegiale con gli altri operatori.
3. 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.

PARTE SECONDA: AREA DIDATTICA

PATTO DI CORRESPONSABILITÀ

Nella consapevolezza che ogni efficace azione educativa, all'interno della scuola, coinvolge gli alunni, i loro insegnanti, i genitori, gli organi collegiali, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico, all'atto dell'iscrizione sarà sottoscritto il patto di corresponsabilità educativa dell'istituto (allegato al Regolamento d'Istituto) perché *“diventi l'elemento portante della cornice culturale delineata”*.

Inoltre *“la scuola perseguirà costantemente l'obiettivo di costruire un'alleanza educativa con i genitori”*. Non si tratta di rapporti da stringere solo in momenti critici, ma di relazioni costanti che riconoscano i reciproci ruoli e che si supportino vicendevolmente nelle comuni finalità educative (dalle *“Indicazioni per il curricolo”* settembre 2007).

ATTIVITÀ DOCENTE

1) 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 si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2) Il collegio dei docenti si articola nelle seguenti commissioni/gruppi di lavoro, coordinate/i da un docente:

- *Piano dell'Offerta Formativa Triennale (PTOF)*
- *Orientamento*
- *Continuità educativa / raccordo*
- *Gruppo di lavoro per l'handicap (GLH)*
- *Intercultura e integrazione alunni stranieri*
- *Multimedialità*
- *Legalità (educazione alla salute, convivenza civile, ecc.)*
- *Valutazione del Servizio Scolastico*
- *Sostegno ai docenti*
- *Sostegno agli studenti*

nonché tutti gli altri referenti necessari per l'attuazione del PTOF.

3) Annualmente, in base alle risorse stanziare dal Fondo dell'Istituzione scolastica, ad alcuni docenti viene assegnato l'incarico di Funzione Strumentale al P.O.F.

Il collegio dei docenti individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione scolastica, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

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 adottano 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 classe o dell'equipe pedagogica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo – didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o ad altre attività.

Durante i colloqui individuali e gli incontri sulla programmazione, i docenti si confrontano con i genitori per individuare gli atteggiamenti e i comportamenti più idonei per favorire una crescita equilibrata degli alunni.

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

- il Piano dell'Offerta Formativa, che è il documento con cui la scuola si presenta dal punto di vista pedagogico, didattico e organizzativo;
- il Piano di lavoro, steso collegialmente dai docenti della classe o delle classi parallele; ha validità annuale, è generalmente diviso in discipline e prevede: obiettivi di apprendimento, contenuti e attività, competenze. Prevede, qualora la situazione lo richieda, forme di recupero per piccoli gruppi e/o con interventi individualizzati;
- il Regolamento di Istituto, che contiene le norme relative ad orari, vigilanza, assenze, ritardi, uscite anticipate, ecc..
- il Regolamento di disciplina, che indica quali provvedimenti attuare in caso di mancato rispetto delle norme previste dal Regolamento d'Istituto;
- il Patto Educativo di Corresponsabilità;
- la Carta dei Servizi.

COMUNICAZIONI SCUOLA FAMIGLIA

1) Per coinvolgere i genitori degli alunni nel processo di formazione e apprendimento dei loro figli, la scuola predisponde vari incontri distribuiti nel corso dell'anno:

- consigli di classe, interclasse, intersezione con i rappresentanti dei genitori;
- assemblee di classe in orario pomeridiano, per trattare argomenti di interesse generale;
- colloqui individuali con i singoli insegnanti nelle ore di ricevimento;
- partecipazione dei genitori agli eventi della scuola: realizzazione di attività varie, mostre, manifestazioni sportive.

2) Utile strumento per i rapporti scuola-famiglia è costituito dal diario/mini-book, telefono,

3) I genitori possono riunirsi in assemblee di classe o d'istituto usufruendo, previo accordo ed autorizzazione del Dirigente Scolastico, dei locali della scuola.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE

L'organizzazione delle attività didattiche, in armonia con la normativa vigente, è strutturata secondo le modalità illustrate nel Piano dell'Offerta Formativa dell'istituto.

COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE

Per garantire un reale inserimento di tutti gli alunni, anche di quelli in situazione di svantaggio, e per attuare progetti educativi di ampio respiro, la scuola auspica e promuove una fattiva collaborazione interistituzionale tra Enti che, in maniera preponderante o anche solo occasionale, si occupino di educazione (ASL, Enti locali, Ministero, Ufficio scolastico regionale e provinciale, ecc..).

La scuola aderisce e partecipa alle attività che il contesto sociale propone, quando queste siano attinenti e coerenti con il progetto educativo dell'istituto.

PARTE TERZA: SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- ✚ *celerità delle procedure;*
- ✚ *trasparenza;*
- ✚ *informatizzazione dei servizi di segreteria;*
- ✚ *limitati tempi di attesa agli sportelli;*
- ✚ *flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.*

Al fine di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Dall'anno scolastico 2012/13 avviene on line con il necessario supporto ai genitori che non sono in grado di sfruttare questa opportunità, attraverso dedicati spazi di segreteria e spazio web.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi o per i documenti che richiedono ricerche d'archivio o la cui stesura è particolarmente elaborata. Resta applicata la normativa vigente sulle autocertificazioni con idoneo supporto all'utenza.

La certificazione sostitutiva del diploma e i documenti relativi sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti incaricati dal Dirigente Scolastico entro dieci giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario settimanale di apertura al pubblico, al mattino e in alcuni pomeriggi, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'orario è esposto all'albo della scuola all'inizio di ogni anno scolastico. Il Consiglio di Istituto delibera in merito, nell'ambito degli orari di funzionamento giornaliero dell'istituto.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico, prevalentemente, su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'Istituto assicura spazi adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- *orario dell'istituto;*
- *orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario);*
- *organigramma degli organi collegiali;*
- *organico del personale docente e A.T.A.;*
- *albi d'Istituto,*
- *sito web (www.ic2castaldo-nosengo.gov.it).*

Nella sede centrale dell'istituto sono disponibili bacheche per l'affissione di informazioni sindacali, amministrative, degli Organi collegiali e dei genitori. È predisposto albo dedicato alla sicurezza (DLgs n.81/2008).

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.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Il Piano dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi e il Regolamento d'Istituto devono avere adeguata pubblicità mediante affissione e pubblicazione sia all'albo che sul sito web dell'Istituto.

PARTE QUARTA: CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. L'istituto si impegna al fine di garantire a tutti la sicurezza interna ed il benessere.

In particolare devono essere garantiti i seguenti standard:

- *rispetto e cura del verde*
- *pulizia accurata delle aule e dei servizi igienici, con interventi ripetuti durante la giornata.*

In conformità al Decreto Legislativo n.81/2008, è stato programmato un efficiente servizio di sicurezza mediante:

- *controlli periodici dei sistemi di sicurezza;*
- *presenza di cassette per il pronto soccorso e loro periodico controllo;*
- *nomina responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP);*
- *nomina del medico competente;*
- *documento di valutazione dei rischi e piano di riduzione degli stessi;*
- *nomina addetti al servizio di prevenzione incendi e pronto soccorso;*
- *piano di emergenza e di evacuazione;*
- *programmazione di almeno due prove di evacuazione all'anno.*

Abbattimento delle barriere architettoniche:

- *La scuola secondaria di primo grado è dotata di adeguate rampe per il trasporto dei disabili, anche al primo piano;*
- *La scuola primaria e dell'infanzia è dotata di rampa per i disabili solo al piano terra;*
- *Nelle sedi scolastiche sono presenti aule multisensoriali e servizi per disabili.*

PARTE QUINTA: PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze.

I reclami, (ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV) possono essere espressi in forma scritta, via fax o via e-mail; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente ed essere da lui sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente, il Dirigente Scolastico presenta, al Consiglio d'Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti adottati. Tale relazione è inserita nella relazione generale sull'anno scolastico.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione del gradimento dello stesso, mediante questionari, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

PARTE SESTA: ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

Il Dirigente Scolastico

fto Prof^{ssa} Virginia Comune

firma autografa a mezzo stampa ai sensi

dell'art.3, c.2 del D.L.n.39/1993