

**SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO
CASTROVILLARI**

Codice: CSMM3030009

PEC: CSMM3030009@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1.Premessa

2.Principi fondamentali

3.Parte I – area didattica

4.Parte II-regolamento dei servizi amministrativi

5.Parte III- condizioni ambientali della scuola

6.Parte IV-la procedura dei reclami e valutazione del servizio

7.ParteV- attuazione

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Scuola, di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07.06.1995, insieme al **Piano dell’Offerta Formativa dell’Istituto, al Regolamento e al Piano Annuale delle attività**, costituisce l’esplicitazione dei modi con cui, nell’Istituto, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti con il fine di raggiungere gli obiettivi didattici e formativi. La **“Carta”** è, quindi, il documento che definisce e rende noti all’utenza **i principi fondamentali** ai quali la scuola ispira la sua attività didattica, amministrativa e gestionale. Si articola in cinque parti riguardanti:

1.L’area didattica

2.Il regolamento dei servizi amministrativi

3.Le condizioni ambientali della scuola

4.La procedura dei reclami e valutazione del servizio

5. L’attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi della Scuola ha come fonte d'ispirazione la Carta Internazionale dei Diritti del fanciullo del 1989, la L. 241/90 e i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.2: La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo nelle formazioni sociali ove si svolge la personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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 il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero, lo scritto o gli altri mezzi di comunicazione.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I principi fondamentali riguardano il riconoscimento dei diritti individuali della persona:

l'uguaglianza, l'imparzialità e la regolarità dei servizi, l'accoglienza e l'integrazione di tutti gli alunni, l'obbligo scolastico e la frequenza, la partecipazione, l'efficienza, la trasparenza, la riservatezza dei dati personali, la libertà di insegnamento e la formazione del personale.

UGUAGLIANZA

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

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

 Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovono l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.

Iniziative didattiche curricolari (es.lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.

Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE.

3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico, il personale e i docenti della sezione/classe.

Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.

Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.

Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti della sezione/classe.

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza.

PARTECIPAZIONE, EFFICACIA E TRASPARENZA

5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ad un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle indicazioni Nazionali.

6.2 L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.

PARTE I

AREA DIDATTICA

- a. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del docente e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile con gli ordini di scuola.
- c. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee ad assicurare un coinvolgimento sereno e motivante dell'alunno nelle attività didattiche.
- d. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.

Quando necessario, non sono esclusi richiami che avranno naturalmente funzioni educative come si legge nel Regolamento d'Istituto di seguito riportato

e nel P.T.O.F. **PREVENZIONE DISAGIO SCOLASTICO** La scuola si pone come agenzia formativa che assicura le condizioni culturali, relazionali, didattiche e organizzative idonee a “rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale della persona”. A tal fine essa si impegna a perseguire un progetto educativo finalizzato al pieno sviluppo di ogni persona intesa nella sua globalità; di conseguenza i docenti dell’Istituto elaborano metodologie e strategie educativo- didattiche atte alla prevenzione di ogni forma di disagio.

I docenti, attraverso percorsi educativi e attività laboratoriali relative a progetti di Educazione alla legalità, all’affettività e alla socialità, si preoccupano di promuovere rapporti interpersonali positivi in un clima di ascolto, consapevolezza, condivisione, collaborazione e rispetto, tesi a favorire l’interiorizzazione delle regole di una corretta convivenza civile e l’acquisizione di competenze sociali e comportamentali spendibili non solo nell’ambito scolastico. Per il conseguimento di queste finalità sarà fondamentale il ruolo e il coinvolgimento della famiglia nei percorsi educativi e nella gestione di situazioni di disagio che potrebbero insorgere. Nel caso in cui tali evenienze dovessero manifestarsi, i docenti nell’esercizio delle loro specifiche funzioni, saranno chiamati a individuare le strategie e i provvedimenti più opportuni, di concerto con gli organi collegiali competenti e con il Dirigente Scolastico, come previsto dal Regolamento di disciplina.

- e. La scuola garantisce l’elaborazione, l’adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano dell’Offerta Formativa contenente il Regolamento d’Istituto e il Patto Educativo di Corresponsabilità.

1. PIANO TRIENNALE DELL’OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E’completato dal Piano di Miglioramento Triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l’individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Il P.T.O.F. contribuisce alla definizione del piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento e di inclusione.

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di classe, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere" e valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'Inclusione.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- a. La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:
1. Celerità delle procedure;
 2. Trasparenza;
 3. Cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
 4. 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 funzionale dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00. L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

- b. Lo svolgimento della procedura in iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda.
- In caso di documentazione incompleta la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione. Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

I PLESSI SCOLASTICI GARANTISCONO I SEGUENTI STANDARD DI SICUREZZA, IGIENE E ACCOGLIENZA

La Scuola Secondaria di Primo Grado di Castrovillari si compone delle seguenti sedi/plessi: sede in via Coscile "E. De Nicola" e in via Roma "Giustino Fortunato". 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. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture e impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

Al fine di garantire agli utenti la sicurezza degli edifici scolastici, nei plessi dell'Istituto periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza in caso di incendio/terremoto (Piano di Evacuazione redatto, per ciascun plesso, dal Tecnico incaricato Ingegnere Ilde Maria Notarianne).

Negli edifici dell'Istituto sono state eseguite opere per l'abbattimento delle barriere architettoniche e lavori di adeguamento secondo la L.626/94 e successivi adeguamenti D.M. 81/2008.

SERVIZIO MENSA

Plesso sito in via Roma " Giustino Fortunato" viene erogato il servizio mensa.

PARTE VI

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

a. Procedure dei reclami

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15706795 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trentagiorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

b) Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.

Efficacia delle attività di recupero e sostegno e la loro incidenza sulla frequenza scolastica e sul rendimento.

Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

PARTE VII

ATTUAZIONE

- a. Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del Dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazioni dal consiglio d'Istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Gianmarco D'Ambrosio