

CARTA DEI SERVIZI

DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

STATALE

DI POLLICA Aut. n° 151
(Ex Scuola Media "G. Patroni")

Carta dei Servizi delle Scuole dell'Infanzia e Primaria di Pollica, Acciaroli, San Mauro Cilento e della Scuola Secondaria di Primo Grado di Pollica

COMUNI COINVOLTI: POLLICA E SAN MAURO CILENTO

In ottemperanza alla normativa vigente: L.n°241/1990 – L. 148/1990 – L. n° 20/1994 – L. n° 59/1997, art. 21 – D.P.R. n° 275/1999 - L. n° 440/1997 – D.L. n° 112/1998 – L. n° 196/1997 – D.P.R. n° 233/1998- L. Quadro n° 30/2000 – Disegno di L. 6560 – C.C.N.L.: 1995/1999. Direttiva n° 254 del 21.07.1995, viene stilata la seguente **Carta dei Servizi**.

PREMESSA

La **Carta dei servizi**, si ispira agli artt. 3/33 e 34 della **Costituzione Italiana** a cui si ispirano anche le **Indicazioni per il Curricolo per la Scuola dell'Infanzia e per il Primo Ciclo d'Istruzione** (documento allegato al Decreto Ministeriale del 31.07.2007) nasce dall'esigenza di rendere chiare le funzioni della scuola e di costruire un servizio che sia quanto più coerente possibile con i bisogni socio-culturali dei cittadini italiani ed europei.

La scuola deve essere luogo privilegiato di diritti e doveri e deve essere in grado di competere con i cambiamenti continui senza perdere di vista le sue finalità educative e formative ma aprendosi alla realtà in maniera critica e costruttiva. Solo in questo modo si potrà far fronte alle problematiche correlate al cambiamento, all'integrazione delle diversità culturali e alla globalizzazione. Si tratta di problematiche che ormai investono la scuola come qualsiasi altra istituzione, inaugurando una nuova sfida che lascia spazio alle sole capacità creative della scuola - *intesa come docenti, dirigenti, studenti, famiglie ed enti locali* – di affrontarle senza ledere i diritti di nessuno e facendosi, al contrario, garante della tutela di chiunque entra a far parte della comunità scolastica.

Ecco le motivazioni per cui la scuola va percepita come un *tassello* fondamentale di un puzzle ben più vasto del raggio di azione di ogni singola istituzione considerata isolatamente. Essa è parte integrante della comunità sociale in cui è collocata e i suoi compiti si intersecano necessariamente con quelli di altri enti locali e, con questi, deve procedere alla risoluzione di piccoli e grandi problemi all'insegna della chiarezza e della trasparenza sia negli obiettivi che nel suo agire.

La scuola si apre al territorio, agli enti Locali, alle altre Agenzie Formative e si pone, tuttavia, come istituzione di base per il successo formativo degli studenti in età scolare condividendo i suoi fini e la sua possibilità di pianificare un servizio sociale efficace ed efficiente con chiunque sia preposto istituzionalmente alla gestione sinergica del sistema formativo pubblico nazionale.

Attraverso una corretta interpretazione dei principi della partecipazione e della sussidiarietà si converrà ad un servizio che possa soddisfare l'utenza, permettere il raggiungimento degli obiettivi formativi, aprirsi all'Europa in chiave costruttiva, unire sinergie, pianificare per il futuro sulla base di un valido processo di autoanalisi d'istituto e di risorse realmente disponibili o comunque reintegrabili.

La presente carta, dunque, ha il fine di garantire le libertà fondamentali, il rispetto dei doveri dovuti all'interno di un sistema democratico che si rispetti come quello dei diritti inviolabili sanciti dalla Costituzione Italiana e contemplati tra i principi fondamentali dell'Unione Europea, senza perdere mai di vista gli obiettivi educativi e formativi a cui squisitamente si ispira il lavoro di dirigenti, docenti, personale amministrativo ed di tutti gli operatori della scuola nella piena consapevolezza del compito delicato di formare le nuove generazioni.

Essa costituisce un impegno serio verso i cittadini ed è, pertanto, un contratto che l'istituzione stipula con tutti i soggetti coinvolti rendendo noti i servizi offerti, sia didattici che amministrativi, la propria organizzazione e le strutture e i mezzi di cui concretamente dispone per raggiungere i suddetti obiettivi. Pertanto la Carta dei Servizi dell'I.C.S. di Pollica si colloca tra le diverse documentazioni che ne supportano l'operato (Piano dell'Offerta Formativa, Regolamento d'Istituto, Contratto Formativo), come un *vademecum dettagliato* che completa sostanzialmente un importante

quadro di riferimento nel rispetto dei diritti alla chiarezza e alla trasparenza dovuti da ogni ente pubblico o privato e in special modo all'utenza finale, ovvero famiglie, studenti e comunità tutta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGLUAGLIANZA

La scuola garantisce l'uguaglianza di ciascun alunno ed alunna¹ per tutte le forme di servizio erogato a prescindere da qualsiasi differenza di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizione socio-culturali e ideologica della famiglia di appartenenza e di condizione psico-fisica dell'alunno stesso. Qualsiasi sia la natura della differenza, essa andrà considerata una preziosa risorsa anziché uno ostacolo per la crescita armonica di ogni singolo alunno e alunna all'interno del gruppo di appartenenza.

Da ciò discende la centralità della persona umana che resta il punto cardine del discorso pedagogico e didattico e, dunque, del curriculum dell'Istituto.

Gli alunni sono dei soggetti di diritto ai quali vanno assicurate le seguenti condizioni:

1. la predisposizione di ambienti di apprendimento appropriati per l'istruzione e l'educazione a partire dalla professionalità dei team docenti e da condizioni socializzanti e relazionali positive in quanto improntate alla serenità e alla collaborazione;
2. la scelta di metodologie e strategie appropriate e motivanti soprattutto attraverso l'instaurarsi di un clima distensivo, incoraggiante e privo di quegli ostacoli che possono minare l'autostima o che generano situazioni di incomunicabilità educativa e di tensione;
3. il rispetto dell'alunno in quanto persona con una propria dignità che va tutelata e difesa;

Quest'ultima condizione va garantita attraverso atteggiamenti che...

- ∫ evitino situazioni mortificanti a causa di esiti dell'apprendimento non conformi agli standard nazionali e del curriculum scolastico,
- ∫ eliminino qualsiasi forma di derisione o di pubblicità degli esiti del processo di apprendimento al di fuori dei luoghi preposti,
- ∫ evitino del tutto situazione di diffusione impropria di dati sensibili o di semplici informazioni al di fuori della scuola e degli incontri destinati ai colloqui individuali ufficiali e non, informazioni riguardanti solo le persone direttamente responsabili dell'educazione e della formazione dell'alunno,
- ∫ evitino del tutto qualsiasi punizione corporale o psichica pur perseguendo una linea educativa comune ispirata al senso civico e ai principi del rispetto degli altri, del proprio ambiente di vita e del mondo intero,
- ∫ evitino qualsiasi forma di plagio o di restrizione della libertà di esprimere democraticamente opinioni e punti di vista,
- ∫ eliminino qualsiasi barriera architettoniche per alunni portatori di handicap fisico,
- ∫ garantiscano azioni adeguate per la piena offerta formativa anche agli alunni in condizioni socio-economiche disagiate,
- ∫ promuovano iniziative didattiche e proposte educative curricolari e non funzionali all'integrazione degli alunni stranieri,

¹ Da questo momento in poi si utilizzerà la sola definizione generica di alunno per sola comodità espositiva, fermo restando la differenza tra alunno e alunna nel pieno rispetto tanto del genere femminile quanto di quello maschile.

-] scelgano criteri collegiali che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, lingua, razza ed etnie diverse nella formazione delle classi e delle sezioni.

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

Conformemente a tale principio, va condannata qualsiasi manifestazione di discriminazione o di ingiustizia nei confronti della persona umana soggetta del diritto allo studio a prescindere dalle condizioni di partenza. Qualsiasi soggetto erogatore del servizio scolastico deve agire secondo i criteri di obiettività ed equità. Tali principi sono tanto più validi nelle attività di valutazione e di giudizio finale del team docente, attività che vanno comunque considerate nella loro più peculiare manifestazione, ovvero la collegialità. Qualsiasi discordanza va discussa e affrontata sulla base di dati concreti e con l'intervento del Dirigente quale garante del principio di equità.

Va considerata violazione qualsiasi irregolarità contenuta anche negli atti d'ufficio e amministrativi che riguardano la normale organizzazione della scuola.

La scuola, inoltre, garantisce la regolarità nell'erogazione dei servizi ad essa demandati e la continuità dell'azione educativa e didattica in conformità ai tempi minimi prescritti dalla legge.

È suo compito anche quello di concordare con gli Enti Locali (Comuni, Provincia,...) i termini e le procedure per il buon funzionamento delle strutture, per il rispetto delle norme igieniche e per una piena integrazione dei suoi obiettivi con quelli dei servizi socio-sanitari degli organi locali preposti (A.S.L., Centri Sociali,...).

La regolarità delle lezioni va garantita anche in situazioni di conflitto sindacale, pur "nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia" (vedi Regolamento d'Istituto). In tal caso la scuola utilizza tutte le unità disponibili (anche se non docenti) facendo anche ricorso alle istituzioni ad essa collegate al fine di garantire la vigilanza degli alunni presenti.

ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

Ogni operatore scolastico è tenuto a contribuire alla predisposizione di ambienti accoglienti, funzionali e dotati di materiali didattici idonei all'età e alle esigenze degli alunni soprattutto per gli quelli in ingresso nella Scuola dell'Infanzia e nella Scuola Primaria e per quelli bisognosi di particolari accorgimenti. L'idea di una ambiente altamente socializzante, coinvolgente, piacevole da vivere e stimolante deve trasparire a partire dall'allestimento e dall'organizzazione degli spazi per poi coinvolgere positivamente genitori e alunni attraverso l'adozione di atteggiamenti, da parte del personale, improntati al dialogo e alla buona predisposizione alla risoluzione dei problemi che eventualmente si presentano durante l'azione didattica.

L'introduzione nel curriculum di attività ispirate alla solidarietà e alla formazione di una cittadinanza (progetti, manifestazioni, drammatizzazioni, concorsi,...) allargata all'Europa e al mondo, contribuiranno ad arginare eventuali disagi che coinvolgono alunni provenienti da diverse realtà linguistiche e culturali o alunni con bisogni speciali (*L. 104/1992 e successive per i diritti delle persone diversamente abili*) al fine di concretizzare un curriculum pensato principalmente per garantire i diritti e i doveri di ciascuno senza ledere nessuno.

DIRITTO DI SCELTA: OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

Dove è possibile scegliere l'istituzione preposta all'obbligo scolastico, la famiglia ha il diritto di scegliere la scuola che ritiene più opportuna, fermo restando l'esistenza di un limite di accoglienza del numero di richieste di ogni istituzione statale. In caso di eccedenza va applicato il **principio di territorialità**².

Per contro, la scuola ha il dovere di notificare eventuali inadempienze dell'obbligo scolastico a chi di diritto al fine di arginare casi di dispersione scolastica; in tal caso il Dirigente Scolastico è tenuto ad adottare i seguenti provvedimenti:

- ∫ *avviso scritto alle famiglie,*
- ∫ *comunicazione scritta all'A.S.L. di competenza,*
- ∫ *comunicazione scritta al Sindaco del Comune di residenza della famiglia,*
- ∫ *comunicazione scritta al Comando Stazione dei Carabinieri.*

PARTECIPAZIONE, EFFICACIA E TRASPARENZA

Il presente documento nasce come strumento di reciproca conoscenza dei fini della scuola e dei bisogni della comunità. Pertanto essa è rivolta ai componenti dell'istituzione, ai genitori, agli Enti Locali e agli alunni rendendo ciascuno co-protagonista nell'attuazione della Carta dei servizi e nel rispetto dei principi in essa contenuti. Difatti la condivisione del presente documento garantisce la piena attuazione del servizio scolastico perseguendo il livello più elevato possibile di qualità del servizio stesso.

Affinché ciò avvenga la scuola si impegna a rispettare i propri impegni istituzionali e locali nel rispetto del curriculum predisposto, favorendo le seguenti attività:

- ∫ partecipazione costruttiva e dialogica di tutti gli operatori scolastici e dei genitori agli Organi Collegiali di rappresentanza previsti dalla legge;
- ∫ monitoraggi iniziali, in itinere e finali dell'azione educativo-didattica e amministrativa attraverso questionari interni ed esterni per confrontare la qualità del servizio come auto-percepito ed etero-percepito;
- ∫ valutazioni periodiche dei livelli di qualità e degli standard di apprendimento in tutti gli ambiti disciplinari in relazione alle direttive ministeriali (INVALSI) e in relazione al curriculum predisposto dal gruppo di progettazione dell'istituto all'inizio dell'anno scolastico (P.O.F.);
- ∫ progettazione ad ampio raggio con l'integrazione delle finalità dell'istituzione con quelle del territorio nel rispetto dei bisogni dell'area locale in cui la scuola è situata;
- ∫ promozione di attività culturali, sociali, sportive e ricreative utili alla promozione del territorio e allo sviluppo dello stesso attraverso la messa a disposizione dei locali della scuola a condizione che l'uso dei locali non coincida con l'orario scolastico obbligatorio, che le attività non siano svolte a scopo di lucro e, infine, che siano garantite le condizioni igieniche necessarie e la cura di locali e attrezzature;

² Si terrà conto dei seguenti criteri così come elencati a partire dalla residenza, il domicilio, la sede di lavoro dei familiari e, solo in seguito, si prendono in considerazione altri criteri con priorità sulle certificazioni di diritto e a discrezione del Dirigente.

- ∫ informazioni sulla didattica e la progettualità curricolare ed extracurricolare all'utenza durante gli incontri periodici previsti dal piano annuale e attraverso un linguaggio chiaro e semplice;
- ∫ informazioni amministrative e gestionali rivolte tanto alle famiglie e agli Enti Locali quanto al personale interno della scuola attraverso **avvisi** e **note** affisse all'Albo dell'istituto come nelle bacheche dei singoli plessi dell'istituzione; ugualmente qualsiasi procedura amministrativa dovrà essere esplicitata in maniera tale da renderne chiara la comprensione;
- ∫ tutti gli avvisi e le informazioni devono avere il carattere della chiarezza e della trasparenza al fine di evitare incomprensioni e distorsioni di significato;
- ∫ la scuola si è dotata di un sito web (www.icspollica.it) che va aggiornato periodicamente con la documentazione utile alle famiglie e agli alunni e le informazioni che rendono pubblicamente note le finalità dell'istituzione.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Tutti i docenti sono tenuti a progettare gli interventi formativi sulla base delle reali esigenze degli alunni al fine di cooperare tra loro e insieme agli alunni stessi per la realizzazione di percorsi di apprendimento significativi tanto per gli alunni quanto per l'ideazione di buone prassi perseguibili e riutilizzabili. A tal fine ciascun docente può operare nella piena libertà di insegnamento e nella piena autonomia nella scelta delle strategie didattiche ritenute più opportune per il raggiungimento degli obiettivi.

Il gruppo di progettazione dell'istituzione provvede alla realizzazione del curricolo scolastico sulla base delle recenti Indicazioni per il Curricolo (luglio 2007) e sulla base degli standard intermedi attesi per ciascuna disciplina.

L'Istituto organizza e promuove periodicamente attività di aggiornamento e formazione rivolta a tutti i docenti al fine di elevare il livello di competenza professionale del personale quale strumento determinante per il miglioramento degli stessi standard di qualità della scuola e del servizio da essa erogato. A tal fine vengono promosse anche attività di formazione in rete con altre istituzioni attraverso accordi e con Enti ed Associazioni esterne. La formazione continua è la garanzia del successo formativo in una società in continua evoluzione ed essa va effettuata ad ampio raggio fino a coinvolgere docenti, personale A.T.A. collaboratori scolastici, personale tecnico ed ausiliare in maniera distinta in relazione ai propri compiti e alle innovazioni previste per ciascuna categoria. Essa viene realizzata anche attraverso corsi interni, con personale qualificato interno e/o esterno all'istituto o, ancora, *online* e attraverso l'uso di tutte le T.I.C. di cui l'istituzione dispone.

PARTE PRIMA

AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo di Pollica, in collaborazione con le famiglie, le altre istituzioni, la comunità locale e le indicazioni provenienti dalla società informatizzata e globale, organizza l'attività didattica rispettando le esigenze culturali e formative degli alunni a partire da un'attenta analisi dei bisogni formativi (*bisogni intangibili*) e dei bisogni organizzativo-gestionali-progettuali (*bisogni tangibili*).

L'istituzione, dunque, si impegna a progettare il proprio Piano dell'Offerta Formativa adeguando le scelte didattiche curricolari ed extracurricolari alle richieste dell'utenza, ai bisogni e alle esigenze reali del territorio promuovendo principalmente tutte quelle attività mirate alla crescita e allo sviluppo dell'area locale sul piano socio-culturale qualificandosi quale principale agenzia formativa di riferimento. Pertanto, a tal fine, l'I.C.S. di Pollica si impegna:

- ┌ ad adeguare la propria offerta formativa all'ambiente socio-economico-culturale in cui opera;
- ┌ a predisporre un'offerta formativa in relazione alle esigenze dei singoli alunni, ai diversi stili di apprendimento, ai tempi e ai modi più consoni di apprendere di ciascun allievo (individualizzazione dell'apprendimento) affinché tutti raggiungano almeno i livelli minimi di conoscenza disciplinare per poi procedere, secondo il principio dell'uguaglianza, ad apprendimenti sempre più articolati e specifici;
- ┌ a progettare percorsi di insegnamento-apprendimento basati sulla cooperazione e la collaborazione del team ma anche degli alunni in un'ottica costruttivistica che vede ciascun alunno quale protagonista del proprio apprendere insieme al gruppo di appartenenza;
- ┌ a prevedere verifiche con scansioni almeno bimestrali (o al termine di ogni Unità di Apprendimento) allo scopo di monitorare continuamente e in maniera collegiale i livelli di apprendimento raggiunti da ciascun allievo e per procedere ad una valutazione formativa concreta. La funzione regolativa delle verifiche periodiche, deve consentire sempre a ciascun alunno di recuperare eventuali difficoltà per poi procedere ad una valutazione non classificatoria e mortificante, ma basata sul merito e su una motivazione sempre crescente;
- ┌ a rendere le famiglie veramente partecipi dei processi di apprendimento dei propri figli attraverso un saggio ed equilibrato coinvolgimento delle stesse nella vita della scuola e attraverso i colloqui individuali predisponendo laddove è possibile anche un calendario di ricevimento di plesso a prescindere dagli incontri scuola-famiglia di rito.

Trattandosi di un comprensivo, l'istituto di Pollica promuove la continuità educativa e didattica attraverso l'attività di una *Commissione continuità* interna che cura tali aspetti con incontri periodici al fine di affrontare problematiche inerenti e di creare percorsi di integrazione e di continuità metodologica e didattica tra i tre ordini di scuola per uno sviluppo quanto più armonico possibile della personalità di ciascun allievo.

La scuola s'impegna altresì a scegliere i libri di testo ascoltando anche le esigenze delle famiglie e utilizzando criteri condivisi. A tal fine la scelta viene effettuata con un buon margine di prevedibilità sulla base del progetto formativo previsto per il nuovo anno scolastico e sulla base delle reali esigenze del gruppo classe/sezione su cui si dovrà operare sentito il parere della *Commissione continuità*.

I team docenti e le famiglie concordano all'inizio dell'anno le modalità più idonee per una ripartizione dei materiali didattici da portare a scuola ogni giorno, affinché si evitino sovraccarichi di peso sugli alunni a danno della salute e nel rispetto delle più elementari ma necessarie norme di profilassi per le malattie a carico dell'apparato osseo-articolare degli stessi.

Allo stesso modo, i principi di salubrità mentale e psicologica dovranno essere da guida nella distribuzione del carico di lavoro da effettuare sia in classe sia a casa, razionalizzando i tempi da dedicare allo studio ed evitando situazioni limite nel rispetto della persona e delle sue esigenze psico-fisiche. Difatti non deve essere penalizzato il tempo da spendere nella propria famiglia e per il gioco, come anche il tempo ricreativo o dedicato a quelle attività extrascolastiche (*sport, musica, lingue straniere, pittura, altri hobbies,...*) che eventualmente possono interessare l'alunno per sua naturale inclinazione. Si tratta di un tempo prezioso che non va sottratto ma rivalutato e incentivato progettando la giornata tipo di ciascuno anche in funzione di ciò.

La scuola è il luogo della comunicazione per eccellenza, una comunicazione che deve essere rispettosa dello sviluppo psicologico e mentale dell'alunno e pertanto richiede un continuo adeguamento del proprio linguaggio alle diverse fasi di sviluppo degli alunni. I docenti, pertanto, sono tenuti a scegliere i canali comunicativi più idonei a ciascun alunno assumendo atteggiamenti di comprensione e toni pacati nella comunicazione educativa pur senza trascurare quei momenti di convincimento e di guida che è l'anima di qualsiasi programma educativo rivolto a personalità in fase di formazione e crescita. Queste le motivazioni per cui vanno evitate intimidazioni e forme di minaccia a vantaggio di un dialogo costruttivo continuo e dell'esempio guida da perseguire con ogni mezzo. Il dialogo, dunque, resta pur sempre il mezzo privilegiato per smussare atteggiamenti e posizione egocentriche o comunque devianti dal modello generale di cittadino responsabile e socialmente accettato. Ciò consentirà l'instaurarsi di un clima di fiducia e di serenità, clima quanto mai necessario per apprendere, per crescere e per manifestare doti intellettive ed umane in un contesto in cui le proprie diversità di pensiero, di opinione, di potenzialità costituiscono un bagaglio di valori e non degli ostacoli all'omologazione che, al contrario, va evitata quando tende a sopprimere il senso critico e la singolarità di ognuno.

L'attività educativa e didattica elaborata, programmata e attuata dai docenti, trova sua piena espressione nei seguenti documenti ufficiali già accennati:

1. **Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)**, che contiene, tra l'altro, la **Programmazione educativa e il Curricolo disciplinare**
2. **Regolamento d'Istituto**,
3. **Contratto Formativo**,
4. **Carta dei Servizi**.

Il Collegio Docenti, all'inizio dell'anno scolastico delinea le linee principali del P.O.F. il quale viene poi elaborato dalla **Area Strumentale preposta (Area 1)** in collaborazione con i docenti del **Gruppo di Miglioramento**. Esso viene poi sottoposto al vaglio del **Comitato Tecnico-Scientifico** e infine, viene presentato alle famiglie entro il **31 ottobre** di ogni anno scolastico.

Al suo interno sono indicate le scelte educative e l'organizzazione scolastica dell'I.C.S. di Pollica anche in relazione ai rapporti con gli altri Enti territoriali e non.

Il P.O.F. ha la validità di un anno e alla fine dell'anno scolastico viene già parzialmente adattato sulla base degli esiti dell'Autovalutazione d'Istituto e sulla base della progettualità prevista per il nuovo anno scolastico. Si tratta di uno strumento flessibile che va continuamente riadattato anche in funzione di eventuali cambiamenti di rotta non prevedibili.

All'interno del P.O.F. dell'I.C.S. di Pollica sono inserite le seguenti documentazioni portanti dell'istituzione:

- ┆ **Programmazione educativa divisa per ordine di scuola**
- ┆ **Curricolo disciplinare**

La **Programmazione educativa**, divisa anche per ordini di scuola, propone una sintesi delle finalità della scuola stabilendo un *continuum* di idee e di principi ritenuti validi tanto per il contesto socio-culturale e ambientale in cui la scuola è inserita, tanto in considerazione di uno sguardo più ampio sulla società e sulle sue istanze al fine di educare per fare e vivere una società che non conosce confini spaziali di sorta.

Il **Curricolo disciplinare** dell'I.C.S. di Pollica, invece, scaturisce da una lettura in chiave essenzialmente pragmatica delle recenti **Indicazioni Ministeriali**, le quali, se pur hanno fissato in maniera definitiva dei traguardi specifici per aree e/o discipline alla fine della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria, hanno delegato alle singole istituzioni il compito di redigere il Curricolo disciplinare nelle fasi intermedie al fine di calibrare le competenze e le conoscenze da raggiungere sulle reali esigenze degli allievi.

L'intero P.O.F., si sostanzia anche di un curriculum tanto più ricco, articolato e vario quanto più la scuola riesce ad aprirsi alle novità rispondendo prioritariamente alle esigenze degli alunni. Ecco,

perché all'interno del Piano stesso si ritrova una specifica sezione dedicata all'**offerta formativa**, intesa non più in termini di *didattica laboratoriale* scollegata dalla prassi standard, ma di progettualità e sperimentazione da inserire quotidianamente nel curriculum.

Il **Regolamento d'Istituto**, annualmente riadattato alle esigenze emergenti, investe l'intera istituzione, compreso le famiglie e gli alunni. Attraverso questo strumento la scuola stabilisce delle regole come è buona prassi in qualsiasi tipo di organizzazione, regole che ne garantiscono la funzionalità, la trasparenza e la puntualità intrinseca ed estrinseca nell'esecuzione dei propri compiti e nel raggiungimento delle proprie finalità. Il Regolamento d'Istituto, prevede, tra l'altro la nomina di un **Comitato di Garanzia** impegnato ad intervenire in caso di controversie sul rispetto delle regole in esso contenute; esso è composto da una rappresentanza di docenti e genitori.

Il **Contratto Formativo** è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente. Esso costituisce il *corpus definitivo* del curriculum disciplinare e dell'offerta formativa della scuola ed è ormai parte integrante del P.O.F. per quanto concerne non solo gli obiettivi formativi da raggiungere, ma anche le metodologie, le tecniche, gli strumenti utilizzati per la verifica, i tempi di attuazione del curriculum, i sussidi audiovisivi e non, le tecnologie della comunicazione e dell'informazione, i criteri per la valutazione in itinere e finale.

La sua presentazione alle famiglie va fatta contestualmente al P.O.F. stesso entro il **31 ottobre**. Le famiglie, per contro, possono suggerire varianti o aggiunte purché validamente motivati anche durante gli incontri periodici previsti. Tali cambiamenti, tuttavia, devono essere rispettosi della libertà d'insegnamento del team docente costituzionalmente tutelata. Il Contratto Formativo ha validità di un anno.

FORME DI PUBBLICIZZAZIONE DEI DOCUMENTI

La presente **Carta dei Servizi** viene pubblicizzata contestualmente al **P.O.F.** e al **Regolamento d'Istituto** attraverso la riproduzione di 7 copie fotostatiche da distribuire ai seguenti plessi: *Scuola Infanzia Primaria di Pollica, Scuola dell'Infanzia di San Mauro C.to, Scuola dell'Infanzia di Acciaroli, Scuola Primaria di Pollica, Scuola Primaria di San Mauro C.to, Scuola Primaria di Acciaroli e Scuola Secondaria di Primo Grado di Pollica*. Ciascuna copia cartacea consegnata ai plessi e in Segreteria sarà corredata da una copia in formato PDF su CD Rom comprensiva di tutti gli allegati necessari. Altre due copie vanno conservate presso gli Uffici di Segreteria insieme agli originali protocollati per ogni eventuale consultazione ai sensi della L.n°241 del 1990 e del D.L. n° 29 del 1993 mentre un'ulteriore copia viene consegnata al Presidente del Consiglio d'Istituto. Tutti i documenti vengono affissi all'albo per tutto l'arco di tempo pari alla loro stessa validità.

Il **P.O.F.**, la **Carta dei Servizi** e il **Regolamento d'Istituto** vengono pubblicati sul sito web della scuola (www.icspollica.it) in formato PDF entro il **30 gennaio dell'anno scolastico in corso**; alcune parti del P.O.F. sul sito risulteranno in *abstract* ai sensi della legge n° 675 del 1996 e successive integrazioni.

Chiunque può fare formale richiesta di una copia della documentazione ufficiale dell'istituzione, presso l'Ufficio di Segreteria della scuola provvedendo, tuttavia, personalmente alle spese di fotocopiatura (€ 0,50 a foglio) e/o di riproduzione del CD Rom (€ 1,00 a cd rom).

In ottemperanza all'art. 3 del D.P.R. n° 275 del 1999, la scuola provvede anche alla realizzazione di una versione sintetica del solo P.O.F. (**brochure pubblicitaria fronte/retro a colori**) da inviare agli Enti Locali e da utilizzare in funzione pubblicitaria durante eventi e manifestazioni ufficiali. La

brochure viene resa disponibile sul sito della scuola in formato PDF a partire dal **1 febbraio dell'anno scolastico in corso.**

Ciascuna documentazione ufficiale reca, tra gli altri dati identificatori dell'I.C.S. di Pollica, anche il logo ufficiale dell'Istituto nonché, se necessari, i loghi dei due Comuni in cui l'istituzione opera.

PARTE SECONDA

AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici di Segreteria dell'Istituto sono ubicati al piano terra dell'edificio della sede centrale dell'istituto in via Lombardi (variante nuova), n° 52, CAP 84068 a Pollica (SA).

Il numero di telefono e fax è lo **0039 (0)974 901466**, mentre l'indirizzo di posta elettronica ufficiale è il seguente: icspollica@tiscali.it. Gli stessi dati sono reperibili anche sul sito ufficiale dell'istituzione: www.icspollica.it

L'Ufficio di Segreteria è composto da tre vani di cui uno è l'Ufficio di Presidenza. In esso vi operano il Dirigente Scolastico, il Dirigente Generale dei Servizi Amministrativi, e due Assistenti Amministrativi.

L'azione amministrativa è improntata al rispetto dei principi di efficienza, efficacia, trasparenza ed economicità. Una buona dose di cordialità e disponibilità rende l'ambiente di lavoro sereno e accogliente sia per gli utenti esterni sia per quelli interni.

L'I.C.S. di Pollica individua i seguenti fattori quali indicatori essenziali di un servizio amministrativo di qualità:

-] **Celerità nell'esecuzione delle procedure:** l'accettazione e l'evasione delle pratiche avviene normalmente a vista o comunque nell'arco della stessa giornata lavorativa. In caso di situazioni particolari, il tempo massimo di evasione delle pratiche è di **tre giorni** dalla richiesta. Durante l'orario normale di apertura della Segreteria vengono comunque garantiti tutti i servizi.
-] **Trasparenza:** al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa è riconosciuto a chiunque abbia interesse e diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo quanto sancito dalla L. n° 241 del 1990 e dalle successive integrazioni in materia di tutela dei dati personali. Viene garantito a tutti il diritto all'informazione che deve essere trasparente, esatta, completa e tempestiva soprattutto in presenza di termini perentori di scadenza. È il D.G.S.A. che stabilisce le modalità di consultazione degli atti amministrativi e fornisce tutte le informazioni anche sui costi per eventuali copie fotostatiche, fax, copi su supporti magnetici (*da un minimo di € 0,50 ad un massimo di € 2,00*). Ai fini della trasparenza, gli atti e i documenti non vincolati alla tutela dei dati personali, vengono regolarmente affissi all'Albo della Scuola presso la sede centrale.
-] **Informatizzazione dell'Ufficio di Segreteria:** l'Ufficio è dotato di computer, fotocopiatrice, fax, telefono, citofoni per ogni piano e settore dell'edificio, di collegamento ad internet e di rete con il sistema ministeriale e LAN. Inoltre il sistema di informatizzazione ministeriale ha consentito di creare un'apposita banca

dati del personale, delle famiglie e degli alunni custodita in uno scrigno blindato di sicurezza per una maggiore tutela dei dati personali e ai sensi delle norme vigenti.

- ┌ **Tempi di attesa agli sportelli:** solitamente le pratiche vengono esplicitate alla consegna delle richieste nei limiti di tempo necessari al disbrigo della pratica stessa e comunque non oltre i **tre giorni** successivi alla richiesta come già accennato. Eventuali deroghe saranno possibili solo in funzione di particolari procedure.
- ┌ **Flessibilità degli orari degli Uffici e apertura al pubblico:** al fine di offrire un servizio migliore, l'Ufficio di Segreteria stabilisce anche dei turni pomeridiani di apertura al pubblico oltre all'orario antimeridiano. I turni pomeridiani prevedono l'apertura al pubblico dell'Ufficio nei pomeriggi di **martedì** e di **giovedì**. Eventuali altri giorni di apertura vengono concordati tra D.G.S.A e D.S. e adottati in funzione di particolari esigenze e con la giusta turnazione del personale.

La presente Carta dei Servizi assicura i tempi e i modi previsti dallo schema ministeriale per quanto riguarda:

- ┌ la distribuzione dei moduli di iscrizione viene effettuata a vista nei giorni stabiliti, in orario previsto per il pubblico e pubblicizzata mediante affissione all'albo della scuola;
- ┌ la Segreteria espleta la procedura d'iscrizione alla scuola in un tempo massimo di 10 minuti dalla consegna della domanda;
- ┌ i certificati d'iscrizione e frequenza vengono rilasciati entro 1 giorno, mentre per i certificati con giudizi e votazioni occorrono 3 giorni;
- ┌ gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;
- ┌ i documenti di valutazione degli alunni vengono illustrati e consegnati alle famiglie entro 5 giorni dal termine delle operazioni di scrutinio e comunque nelle date previste dal piano in attività funzionali all'insegnamento.

Gli Uffici di Segreteria resteranno aperti tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e nelle sole giornate di martedì e giovedì anche dalla 15:00 alle 17:00.

Tuttavia l'apertura al pubblico è tra le 9:00 alle 13:00 in orario antimeridiano e dalla 15:00 alle 17:00 in orario pomeridiano. Durante i giorni di servizio, il personale amministrativo presterà il proprio orario di servizio con la flessibilità richiesta dai soggetti interessati, ma garantendo l'ordinaria apertura dell'Ufficio e la proficua efficienza dei servizi e dei compiti affidati a ciascuno. I rientri pomeridiani sono sospesi durante l'interruzione delle attività didattiche.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 ed è comunque consigliabile un preavviso telefonico prima dell'incontro considerati gli impegni. Allo stesso modo il D.S. potrà ricevere anche in altri orari per particolari necessità su appuntamento.

L'I.C.S. di Pollica assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico attraverso l'unica linea telefonica di cui dispone assicurando, nella risposta, il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio che possono fornire le informazioni richieste.

Ai fini di una corretta e veloce informazione sono assicurati spazi ben visibili, in particolare sono predisposti nell'atrio dell'edificio di Pollica i seguenti dati:

- ┌ *organigramma degli Uffici,*
- ┌ *tabella dell'orario di lavoro del personale A.T.A.,*
- ┌ *elenco dell'organico (personale docente, A.T.A. e dei collaboratori scolastici),*
- ┌ *albi d'Istituto,*
- ┌ *albo degli Organi Collegiali,*
- ┌ *albi del personale A.T.A. e R.S.U. (Rappresentanza sindacale unitaria).*

È messo a disposizione anche uno spazio per la bacheca sindacale e dei genitori nonché una copia del Regolamento d'Istituto.

PARTE TERZA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. A tal fine i collaboratori scolastici e, laddove il servizio è stato appaltato, l'impresa di pulizia:

- ∫ al termine delle lezioni provvedono alla pulizia delle aule scolastiche, dei servizi igienici, dei corridoi, degli Uffici di Segreteria e di Direzione;
- ∫ prima dell'inizio delle lezioni provvedono a spolverare banchi e cattedre nelle aule;
- ∫ durante le lezioni assicurano la pulizia dei laboratori, provvedono a spolverare l'arredo esistente;
- ∫ durante l'intervallo delle lezioni assicurano la vigilanza ai servizi igienici;
- ∫ subito dopo l'intervallo delle lezioni provvedono alla pulizia dei servizi igienici e dei corridoi;
- ∫ durante le lezioni svolgono attività di vigilanza sugli alunni che escono dalla classi e di assistenza alle attività didattiche;
- ∫ assicurano il controllo e la vigilanza sugli alunni durante l'ingresso e l'uscita dai locali scolastici;
- ∫ subito popola mensa, laddove prevista, il personale preposto assicura la pulizia della cucina e del refettorio.

La scuola si adopera per garantire la sicurezza degli alunni. A tal fine s'impegna, anche con il sostegno dei genitori, a sensibilizzare le istituzioni interessate e componenti affinché realizzano gli interventi richiesti dalla normativa vigente in merito alla sicurezza interna ed esterna. Per ogni scuola, i responsabili di plesso predisporranno un piano di evacuazione e saranno programmate almeno due esercitazioni all'anno.

L'Istituzione è costituita da tre Scuole dell'infanzia, tre Scuole Primarie, una Scuola Secondaria di Primo Grado ed una sola sede centrale per gli Uffici Amministrativi secondo lo schema sotto riportato:

<i>SCUOLA INFANZIA</i>	<i>SCUOLA PRIMARIA</i>	<i>SCUOLA SECONDARIA</i>	<i>UFFICI AMMINISTRATIVI</i>
40 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali	36 ore settimanali
5 giorni a settimana	6 giorni a settimana	6 giorni a settimana	6 giorni a settimana
Pollica CAP, Acciaroli, San Mauro Cilento	Pollica CAP, Acciaroli, San Mauro Cilento	Pollica CAP.	Pollica CAP.
Orario: 8:00/16:30	Orario: 8:25/13:00 e 8:25/17:00	Orario: 8:30/13:30 e 8:30/16:30 per due giorni a settimana,	Orario: 8:00/14:00 e 8:00/17:30
Sabato chiuso	per due giorni a settimana ¹ , Lunedì e Mercoledì	Martedì e Giovedì	per tre giorni a settimana, Lunedì, Martedì e Mercoledì
La mensa è chiusa il sabato in tutti i plessi	Il trasporto Comunale viene effettuato anche la per palestra e le escursioni sul territorio limitrofe	¹ Il plesso di Acciaroli ha un solo rientro pomeridiano, di Martedì	

Gli indirizzi e i recapiti telefonici dei rispettivi plessi possono essere reperiti sul sito della scuola e/o richiesti direttamente agli Uffici Amministrativi. Le condizioni ambientali dei plessi sono variabili

anche in funzione del numero degli alunni e dei locali messi a disposizione dalle due diverse Amministrazioni Comunali. Ogni plesso di Scuola Primaria e di Scuola Secondaria di Primo Grado è dotato di Laboratorio Multimediale, videoproiettore, una o due macchine fotografiche digitali, televisore e videoregistratore, lettore di audio-cassette e di cd rom nonché di connessione ad internet. I plessi privi di connessioni telefonica hanno avuto in dotazione un cellulare e un sistema di connessione ad internet con connect card esterna. La mensa è all'interno degli edifici per tutti gli ordini di scuola e funziona regolarmente da ottobre a maggio attraverso la preparazione quotidiana degli alimenti. L'Istituzione sopperisce alla mancanza di palestra all'interno di alcuni edifici attraverso una progettualità integrativa curricolare che prevede il trasporto degli studenti nei vicini centri sportivi. Quasi tutti i plessi sono dotati di opportuni accorgimenti per eliminare le barriere architettoniche per gli alunni diversamente abili. Le rispettive Amministrazioni Comunali stanno adeguando tutti gli edifici alle indicazioni di legge per i piani di evacuazione in caso di calamità naturali e non (scale antincendio, zone di raccolta,...). Le prove di evacuazione vengono regolarmente eseguite almeno 3 volte all'anno con la presenza anche degli ausili medici (ambulanza, vigili urbani,...).

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto. Ai sensi del D.M. 15.06.1995, 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 vengono presi in considerazione se non circostanziati e la scelta è a discrezione del Dirigente Scolastico. Nei casi sopraindicati il Dirigente Scolastico, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre i trenta 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 formulerà per il Consiglio d'Istituto e per il Collegio Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nel rapporto a consuntivo del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

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

- ∫ grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico (etero-percepito);
- ∫ grado di soddisfazione del personale docente e non docente circa il funzionamento, l'organizzazione interna, il raggiungimento degli obiettivi del Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso (auto-percepito);
- ∫ comparazione degli obiettivi di partenza rispetto ai risultati finali ottenuti, risultati intesi in termini di successo formativo, di miglioramento degli aspetti organizzativi ed amministrativi, di aumento del livello di partecipazione alla vita della scuola da parte di studenti, famiglie e territorio (coerenza dei documenti rispetto ai risultati);
- ∫ livello di soddisfazione del personale in termini di crescita professionale (formazione in servizio) e di adeguamento di attrezzature, sussidi e strutture qualificabili ai fini della concreta attuazione del curricolo.

Allo scopo di una corretta utilizzazione degli strumenti di valutazione predisposti dall'Istituzione, l'autoanalisi verrà effettuata con il sistema del campionamento a partire dalla classe quinta della scuola primaria per quanto riguarda gli studenti, e coinvolgendo, invece, tutto il corpo docente ed amministrativo (A.T.A.). Il campionamento riguarderà anche le famiglie. Il lavoro di campionatura, l'adeguamento dei questionari, la somministrazione e la tabulazione dei dati costituiscono quelle procedure necessarie che verranno effettuate da un'apposita commissione (Gruppo di Miglioramento) in collaborazione con i Responsabili di plesso.

La Commissione procederà ad analizzare con strumenti statistici le risposte ottenute e a redigere una relazione finale che sarà parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa dell'anno scolastico successivo.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi offerta dall'Istituto Comprensivo di Pollica, dal suo Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto in carica per il triennio 2006/2009 sarà pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti e resterà in vigore fino a nuove disposizioni ministeriali.

Essa, tuttavia, è soggetta a revisioni ed aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica previo giustificazione ritenuta valida congiuntamente dagli Organi Collegiali. Per quanto riguarda le modifiche inerenti quei dati che necessariamente possono variare di anno in anno, queste andranno apportate dal Gruppo di Miglioramento e saranno opportunamente sottoposte al vaglio del Dirigente Scolastico e poi degli Organi Collegiali se ritenuto opportuno.