

Scuola Secondaria " Ilaria Alpi "
Nocera Inferiore

Carta dei Servizi Scolastici

PREMESSA

La Scuola Secondaria "ILARIA ALPI" ha redatto la **Carta dei Servizi Scolastici**, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del DL 12 maggio 1995, n.163, ispirandosi ai **principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana**:

Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

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. 33

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è il loro insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo stato. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università e accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art 34.

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

I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno il diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie e altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

e alla **Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo** (Assemblea Generale O.N.U., 10/12/1948).

PRINCIPI FONDAMENTALI

1- UGUAGLIANZA

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

Per la comunità scolastica della Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore, l'uguaglianza è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e non come omologazione.

A tutti gli alunni, quindi, indistintamente, è garantita, attraverso la differenziazione delle opportunità educative, una formazione equivalente; ciò significa che, nel rispetto delle diversità esistenti, sono offerti, ad ogni alunno, non tanto sistemi, contenuti uguali, quanto ugualmente efficaci. Ciascun alunno potrà in tal modo conseguire quegli strumenti, quelle conoscenze e quelle abilità indispensabili per un arricchimento personale e sociale.

La scuola realizza questo principio attraverso l'individualizzazione dell'insegnamento e la molteplicità delle strategie: presenze, laboratori, classi aperte, classi parallele, gruppi di livello, nuove tecnologie, lavori di gruppo.

2- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

La Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore realizza questo principio attraverso la collegialità della progettazione, della conduzione e della valutazione.

2.2. 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 sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3- ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti in situazione di handicap.

La Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore si impegna, in sede di programmazione educativa di istituto e di programmazione didattica, ad elaborare specifici progetti secondo le linee seguenti:

□ **Accoglienza genitori**

- presentazione della scuola e del Piano dell'Offerta Formativa ai genitori degli alunni che frequentano le classi V, nel periodo dicembre - gennaio, prima delle iscrizioni alla classe I della scuola secondaria;

□ **Accoglienza alunni**

- incontri con gli insegnanti dell'ordine di scuola precedente per il passaggio delle informazioni sul percorso formativo;
- visita della scuola da parte degli alunni delle classi V in particolari momenti dell'anno per assistere e partecipare ad attività didattiche;
- presentazione della scuola all'inizio dell'anno scolastico agli alunni delle prime classi;
- attività nei primi mesi dell'anno scolastico (Progetto Orientamento – Progetto Continuità)

□ **Inserimento ed integrazione di alunni diversamente abili**

- osservazione iniziale dell'alunno per stabilire i livelli di partenza nelle aree dell'identità, dell'autonomia, delle competenze nelle varie aree disciplinari
- predisposizione di percorsi individualizzati e di progetti personalizzati
- inserimento ed integrazione mediante metodologie diverse: lavori di gruppo, attività strutturate e non, laboratori
- incontri periodici tra insegnanti, genitori, equipe psico-medico-assistenziali per verifiche e valutazioni degli interventi di integrazione

3.2. *Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.*

Carta dei diritti dell'alunno (Statuto degli studenti e delle studentesse)

- l'alunno ha diritto ad una scuola organizzata e gestita in funzione dei suoi diritti e dei suoi bisogni di formazione ed istruzione nell'ambito e nel rispetto delle regole della comunità poste a garantire la libertà di tutti;
- l'alunno ha diritto ad un clima educativo sereno;
- l'alunno ha diritto di essere rispettato nell'espressione della sua personalità, nei suoi modi e tempi di apprendimento;
- l'alunno ha diritto ad una scuola che promuova e valorizzi le sue potenzialità.

4- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. *L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).*

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

La Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore garantisce, attraverso la conoscenza degli stili, delle modalità di apprendimento, delle attitudini e delle capacità degli alunni interventi istituzionalizzati di orientamento scolastico (Progetto Orientamento)

5- PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali di servizio.

La scuola si impegna con ogni mezzo a garantire la partecipazione e a favorire la collaborazione.(Funzionamento degli Organi Collegiali)

Facilita il diritto di accesso agli atti in applicazione della L.241/90 e incentiva il diritto dell'utente a produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Realizza forme di valutazione del servizio da parte dell'utente e degli operatori interni.(Valutazione del servizio)

Collabora, pur nella diversità delle proprie competenze, con enti, istituzioni e associazioni presenti sul territorio

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

La scuola collabora con gli Enti Locali nella realizzazione di attività extrascolastiche volte a favorire il recupero dell'apprendimento e la crescita formativa degli alunni.

Il coordinamento degli interventi avviene attraverso incontri di programmazione iniziale degli obiettivi comuni da raggiungere, incontri di verifica in itinere, incontri finali di valutazione.

Il regolamento del Consiglio di Istituto della Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore stabilisce le modalità per l'uso degli edifici scolastici per riunioni ed incontri.

Tale uso è consentito in particolare ad associazioni legate alla scuola nel rispetto della normativa vigente.

5.3 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

(vedi Servizi Amministrativi)

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

(vedi Servizi Amministrativi)

L'orario di insegnamento didattico viene elaborato in base alle esigenze formative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche:

- Progetto Offerta Formativa (P.O.F.)
- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- gestione flessibile dei gruppi classe per consentire attività di recupero,
- potenziamento e per la gestione dei laboratori;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

5.5 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.

6- LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici ,recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà d'insegnamento del docente si esplica nella ricerca e introduzione di metodologie didattiche che favoriscano la crescita culturale e formativa degli alunni, ne riconoscano e valorizzino le diversità, promuovendo le potenzialità di ciascuno, nel rispetto ed in coerenza col progetto educativo e didattico elaborato dal Collegio Docenti.

6.2. 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.

Ogni anno viene definito il Piano di aggiornamento della scuola.

Tale piano scaturisce dall'analisi dei bisogni formativi in relazione alle esigenze di apprendimento degli alunni e alla realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa.

La formazione si realizza in primo luogo su problematiche di carattere collegiale rispondenti a precisi bisogni degli alunni, della scuola e del territorio.

L'aggiornamento può essere individuale purché programmato e strettamente connesso all'azione didattica e purché le esperienze realizzate siano socializzate attraverso la messa a disposizione di materiali e di competenze.

AREA DIDATTICA

7- AREA DIDATTICA

7.1 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 validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera Inferiore considera **bisogni formativi degli alunni:**

1) Il benessere psico-fisico:

- La consapevolezza di "sé" (autopercezione come conoscenza e accettazione di sé riferita all'età e finalizzata alla costruzione dell'identità personale)
- I rapporti interpersonali (percezione degli "altri" come persone diverse per giungere alla costruzione di una rete relazionale ricca e positiva)
- L'interazione con l'ambiente (spazi, risorse, associazioni)

2) La padronanza degli strumenti cognitivi:

- L'apprendimento dei contenuti e dei linguaggi specifici
- La sistemazione e l'applicazione delle conoscenze
- La capacità di riutilizzare e rielaborare in modo personale le conoscenze in contesti scolastici ed extrascolastici.
- Acquisizione delle competenze previste dai curricoli

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

Il Collegio docenti della Scuola "ILARIA ALPI" di Nocera inferiore stabilisce ogni anno i criteri e le strategie per la realizzazione dei progetti specifici di continuità educativa.

7.3 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, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, 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.

Nella scelta dei libri di testo la scuola, inoltre, fa propri i seguenti criteri:

- collegialità della scelta per favorire un maggior parallelismo tra le classi, agevolare l'attività dei dipartimenti monodisciplinari in sede di programmazione e valutazione e andare incontro all'utenza (fratelli, usato/risparmio)
- rispondenza al Piano Offerta Formativa
- utilizzo per più di un ciclo al fine di conoscere adeguatamente e valorizzare il testo in tutti i suoi aspetti
- preferenza per libri di testo in edizione piuma o a fascicoli.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, 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 ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Agli alunni vengono richiesti momenti di studio individuale e di esecuzione dei compiti a casa che servono a fissare e rafforzare le conoscenze acquisite a scuola; tali attività sono distribuite nell'arco della settimana e tengono conto dell'impegno orario degli alunni

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

La relazione con gli alunni socializzata e condivisa dal gruppo-classe sarà improntata dal singolo insegnante a chiarezza dei modelli educativi proposti, a coerenza dei comportamenti adottati e richiesti agli alunni, ad assunzione di responsabilità educativa nella consapevolezza.

Nell'organizzazione delle condizioni in cui si effettua l'insegnamento/apprendimento, l'insegnante sceglie e predispone tempi, spazi e sussidi, promuove la comunicazione linguistica e socio-affettiva.

L'educatore concorre alla formazione della personalità dell'alunno; questi, con il suo comportamento, suggerisce eventuali correzioni e revisioni degli interventi creando così un'interazione che ha come scopo finale la formazione dell'uomo e del cittadino, nel rispetto della diversità e unicità di ogni persona, nella prospettiva di una crescita armonica e completa.

AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONTABILI

I **servizi amministrativi e contabili**, collocati nella sede centrale, vengono riorganizzati tenendo conto degli assetti istituzionali e della complessità dei compiti affidati :

- carriera scolastica e rapporti con gli alunni ;
- amministrazione e gestione del patrimonio e delle risorse ;
- stato giuridico ed economico del personale.

I **servizi generali** sono collocati sia nella sede centrale che nella succursale

Standard di qualità dei servizi amministrativi

La scuola garantisce l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

Celerità delle procedure - tempi

- Iscrizione degli alunni "a vista" durante l'orario di apertura
- Rilascio certificati max. 3 gg. lavorativi dalla richiesta, in giornata in caso di urgenza

Trasparenza

Ai sensi della L. 241/90 sussiste l'obbligo per la scuola di dare accesso ai documenti a chi ne faccia richiesta e ne abbia interesse per la tutela di situazioni giuridiche rilevanti, a meno che non ostino effettivi motivi di segretezza o di riservatezza a tutela di terzi.

Sono predisposti i seguenti spazi adibiti all'informazione:

- albo d'istituto
- bacheca sindacale
- bacheca docenti

Nell'atrio della scuola sono esposti:

L'orario di lavoro del personale docente

l'orario di ricevimento del personale docente

l'orario di ricevimento del preside e della segreteria

lo schema relativo al piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

la composizione del Consiglio d'istituto

i nominativi dei genitori rappresentanti di classe

Il **P.O.F** è illustrato ogni anno alle famiglie e consegnato su materiale cartaceo o supporto informatico.

All'ingresso è sempre presente un operatore scolastico con compiti di controllo e di servizio per le prime informazioni al pubblico.

Orario di apertura al pubblico

Segreteria: dal lunedì al sabato: ore 11.00 – 13.00

martedì e giovedì: ore 15.00 – 18.00

Presidenza: previo appuntamento

Attesa agli sportelli: è garantito il contatto immediato con l'utente

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 e l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Informatizzazione dei servizi di segreteria

I servizi amministrativi sono dotati di moderne attrezzature informatiche.

Standard di qualità delle condizioni ambientali

L'edificio della sede centrale (Via Siciliano) e quello della succursale (Via Cafiero) sono, rispettivamente di recente e recentissima costruzione.

Periodicamente vengono rilevati i necessari interventi di manutenzione ordinaria a carico dell'Amministrazione Comunale. Laddove è possibile, il personale collaboratore scolastico interviene direttamente e immediatamente nell'esecuzione di piccola manutenzione.

Rispetto delle norme di sicurezza

Si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento interno e dal Piano di evacuazione.

Indicatori

Indicatore di efficienza

Rispetto dei compiti, funzioni e mansioni assegnati

Rispetto dell'orario di servizio

Rispetto di regolamenti, tempi e procedure

Indicatore di efficacia

La piena utilizzazione delle risorse esistenti e reperite, la risposta ai bisogni, il conseguimento degli obiettivi della **trasparenza** e dell'**efficienza**, il **soddisfimento** dell'utenza, la verifica, valutazione, autovalutazione, caratteristiche dell'intero processo, concorrono a determinare l'**efficacia** dei servizi amministrativi.

Controllo

Interno

Verifica periodica e finale dei risultati conseguiti rispetto a quanto stabilito in ordine a

- o assolvimento autonomo e responsabile dei compiti
- o rispetto dei tempi e delle procedure
- o rispetto orari di servizio
- o condizioni igieniche e di sicurezza
- o manutenzione dell'edificio

Esterno

- acquisizione di giudizi di gradimento dell'utenza (alunni, famiglie, personale) attraverso questionari, colloqui, assemblee.

Strumenti

- formali (tenuta registri, firme di presenza, registro assenze)

- *informali (osservazione diretta, colloqui, clima)*

Reclami

Gli utenti possono presentare reclami scritti o verbali al Dirigente Scolastico in forma scritta o attraverso la segreteria. Dopo aver esaminato il contenuto del reclamo e acquisito tutte le informazioni inerenti, il Dirigente entro 15 giorni dà risposta scritta o verbale all'interessato.