



ISTITUTO OMNICOMPRESIVO "L. PIRANDELLO"
SCUOLA INFANZIA, PRIMARIA, SECONDARIA DI 1 E 2 GRADO
VIA ENNA n 7 - Tel. 0922/970439 C.F. 80006700845
C.M. AGIC81000E -92010- LAMPEDUSA E LINOSA (AG)



Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

a- che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è stata introdotta dalla Direttiva 21 luglio 1995, n. 25, ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La presente Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Omnicomprensivo Luigi Pirandello di Lampedusa.

b- i contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- parte prima → Principi fondamentali
- parte seconda → Area didattica
- parte terza → Area amministrativa
- parte quarta → Condizioni ambientali
- parte quinta → Valutazione del servizio
- parte sesta → Reclami
- parte settima → Attuazione e revisione

Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Istituto si ispira agli articoli 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana e all'art. 149 del Trattato dell'Unione Europea. Alla luce di tali principi, si riconosce come obiettivo fondamentale della scuola quello di assicurare un'istruzione di qualità, che garantisca ad ogni alunno le condizioni più favorevoli allo sviluppo della sua formazione culturale e civile.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali 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'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica e sociale del Paese.

Art. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo 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 diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

1. Uguaglianza

1.1 Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate, per quanto possibile, nel rapporto tra maschi e femmine. La dotazione di risorse economiche, statali, degli Enti Locali e Internazionali (PON), permette di colmare in parte situazioni di svantaggio socioeconomico e di soddisfare in una certa misura altre esigenze della scuola con modalità proposte dai Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione in relazione alle necessità esistenti. Nelle sedi del nostro istituto gli alunni con handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono superabili con gli opportuni strumenti (scivoli, collocamento classi con disabili ai piani inferiori etc...).

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di: alunni in situazione di BES; alunni di lingua madre diversa dall'italiano o alunni con svantaggio culturale e sociale. Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse: attività integrative e attività di laboratorio, realizzazione di specifici progetti educativi, utilizzo docenti di sostegno, attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà, ore a disposizione dei docenti, ore di potenziamento, attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione.

2. Regolarità del servizio

2.1 La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza su minorenni/maggiorenni e la continuità del servizio. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti; parimenti, per fare fronte a situazioni imprevedibili, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi vengono abbinati nelle altre classi per il tempo strettamente necessario. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate in anticipo, tramite gli studenti, delle eventuali modifiche dell'orario.

3. Accoglienza e integrazione

3.1 Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche in cooperazione tra classi prime e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- visita agli edifici della scuola primaria;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una presentazione scritta dai docenti delle classi in uscita allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

3.2 Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado

La scuola promuove le seguenti iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività;
- presentazione della scuola ai genitori con incontri o mediante open-day;
- raccolta di informazioni sugli alunni attraverso colloqui con i docenti delle classi in uscita allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

3.3 Raccordo con la Scuole Secondaria di Secondo Grado

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio;
- attività di presentazione della scuola secondaria di 2° grado;
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica;
- presentazione della scuola ai genitori con incontri o mediante open-day;
- la formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati.

4. Obbligo scolastico e frequenza

4.1 Le attività scolastiche si svolgono dal lunedì al sabato. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano assenze, ritardi, uscite anticipate sul registro elettronico. In caso di assenze continuate o

irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare gli Organi Competenti.

4.2 La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

5. Partecipazione

5.1 Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo, ove possibile, a disposizione locali e strumentazione didattica. Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche, fra le quali:

- attività sportive;
- corsi di formazione per adulti.

Tali attività possono essere svolte previa predisposizione organizzativa del D.S. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

6. Trasparenza

6.1 L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- registro elettronico e/o sito web;
- periodiche assemblee di classe;
- diario degli alunni e con controllo della presa visione;
- i verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola sono depositati agli atti e in archivio, e in caso di accesso sono disponibili per eventuali consultazioni a norma della L.241/90 e smi.

6.2 Tutti i documenti che regolamentano la vita della scuola (PTOF, Carta dei Servizi, Regolamenti di Istituto etc..) sono visionabili sul sito dell'Istituzione scolastica www.scuoledilampedusa.gov.it.

7. Efficienza

7.1 La pianificazione scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti criteri didattici: rapporto equilibrato e trasparente tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo, blocco di due ore per quelle discipline che presentano scritti e razionale suddivisione, all'interno della settimana, delle ore di una stessa materia. Ciò al fine di rispettare il benessere scolastico dell'alunno e l'efficacia didattica, nonché facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

9. Libertà di insegnamento e formazione del personale

9.1 La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

9.2 La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dai Consigli di Intersezione, Interclasse e Classe e dalle delibere del Collegio Docenti.

9.3 Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri. L'aggiornamento e l'auto-aggiornamento costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

AREA DIDATTICA

10. Efficacia dell'azione educativa e didattica

10.1 L'I.O. "L. Pirandello" di Lampedusa e Linosa con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, come indicato dall'art. 30 della Costituzione Italiana sui doveri educativo-formativi della famiglia, delle istituzioni e della società civile, è corresponsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi ritenuti validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali attraverso:

- l'elaborazione di documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane;
- la scelta di metodologie e strumenti più opportuni, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi;

- la valutazione dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni e dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di memorizzazione;
- l'attuazione di periodiche valutazioni, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

Per tutta questa area si rinvia ai seguenti documenti, ai quali sarà data ampia pubblicità secondo criteri di trasparenza e spirito di collaborazione:

- piano triennale dell'offerta formativa e delle attività;
- regolamenti di istituto;
- piano annuale delle attività docenti;
- circolari interne relative a: regole di comportamento, regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, della biblioteca, dei laboratori, conservazione e manutenzione delle strutture e delle dotazioni, modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
- calendario delle riunioni e delle attività;
- progettazione educativa e didattica di classe.

10.2 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, la facile trasportabilità e l'economicità, previo il rispetto della normativa di riferimento. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

10.3 L'orario giornaliero delle attività didattiche viene stabilito annualmente per ogni plesso e ordine di scuola, dal Consiglio di Istituto, tenendo conto dei diversi fattori che concorrono a definire il quadro organizzativo generale delle lezioni.

10.4 I compiti da svolgere a casa rappresentano un'occasione di riflessione, approfondimento, verifica e consolidamento delle conoscenze e uno strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

AREA AMMINISTRATIVA

11.1 La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza;
- tutela della privacy.

11.2 Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati. Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni secondo l'orario pubblicato sul sito della scuola ed

esposto in tutte le sedi all'inizio dell'anno scolastico. Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

11.3 Le iscrizioni si svolgono secondo quanto stabilito dal MIUR nel periodo gennaio/febbraio. Per la Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli di iscrizione, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata presso la Segreteria dell'Istituto. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie. Per le iscrizioni on line (per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1° e di 2° grado), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

11.4 Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA. In particolare: assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici; collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni; cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche; accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica.

11.5 La certificazione di competenza dell'Istituto (certificati di frequenza; nulla-osta per il trasferimento degli alunni presso un'altra sede scolastica; diplomi; ecc.) viene rilasciata – previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico – entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla data di acquisizione della stessa al protocollo.

11.6 I documenti di valutazione degli alunni trasferiti o che hanno terminato il percorso di studi vengono rilasciati, previa richiesta degli interessati indirizzata al dirigente scolastico.

11.7 I contributi volontari richiesti dalla scuola alle famiglie per assicurazione, uscite didattiche o ai progetti didattici deliberati dagli organi competenti possono essere versati tramite bollettino di Conto Corrente Postale n. 11109923 intestato ad Istituto Omnicomprensivo Luigi Pirandello, Via Enna, 7 - 92010 Lampedusa (AG). Sarà cura dell'utente indicare per ogni versamento nominativo, classe e plesso dell'alunno, nonché la causale del versamento.

11.8 Le informazioni vengono garantite dalla esposizione in apposite bacheche e mediante link sul sito d'Istituto.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

12.1 L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro per assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e personale. Il personale ATA

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 ed impianti tecnologici a norma di legge). In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

13.1 La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata tramite questionari rivolti a: alunni, genitori, personale scolastico, relatori/esperti esterni.

PROCEDURA DEI RECLAMI

14.1 Presentare reclami è un diritto riconosciuto a tutti gli utenti, siano essi studenti o genitori.

14.2 I reclami degli utenti costituiscono un prezioso elemento conoscitivo per la valutazione del servizio. Inoltre, essi costituiscono, nel loro insieme, una manifestazione delle esigenze degli utenti, che gli organi collegiali della scuola devono tenere presente nella programmazione delle attività scolastiche.

14.3 I reclami possono essere inoltrati mediante apposito modulo scaricabile dal sito dell'Istituto da tutti gli interessati tramite e-mail all'indirizzo agic81000e@istruzione.it. I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

14.4 Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni, e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

14.5 Il dirigente riferisce sui reclami ricevuti al collegio dei docenti, al consiglio di istituto e all'assemblea del personale A.T.A., affinché tutte le componenti scolastiche possano concorrere al superamento dei disservizi segnalati.

14.6 Il piano dell'offerta formativa prevede strumenti di valutazione del servizio, nei suoi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, e del grado di soddisfazione degli utenti.

ATTUAZIONE E REVISIONE

16.1 Le indicazioni contenute nella presente carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano mutamenti organizzativi o disposizioni modificative

contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o nelle direttive del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca.

16.2 Su iniziativa del Dirigente Scolastico, di membri degli organi collegiali della scuola o di gruppi di allievi o genitori possono essere presentate proposte di revisione, di integrazione e di modifica della presente Carta dei servizi. Le parti specifiche relative all'Istituto Omnicomprensivo saranno riconsiderate, confermate o modificate di norma all'inizio di ogni anno scolastico, ma anche, se necessario, nel corso dell'anno, in relazione soprattutto al Piano Triennale dell'Offerta Formativa o a bisogni contingenti o a nuove esigenze. La Carta dei Servizi Scolastici, approvata dal Commissario Straordinario gli Organi Collegiali è pubblicata sul sito della scuola nella sezione Amministrazione Trasparente.

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Commissario Straordinario nella seduta del Consiglio di Istituto del 07/02/2017 con delibera n. 18.
