



ISTITUTO COMPRENSIVO DI SCUOLA DELL'INFANZIA,
PRIMARIA E SEC. DI I GRADO

Via Al Lago, 18 – 32015 Puos d'Alpago (BL)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

INDICE

Pagina

3	Premessa
3	Organizzazione scolastica
3	Principi fondamentali:
3	Uguaglianza e imparzialità
4	Regolarità
4	Accoglienza e integrazione
5	Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
5	Partecipazione, efficienza e trasparenza
5	Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale
6	Area didattica
6	Efficacia dell'azione educativa
6	Continuità educativa e orientamento
7	Offerta formativa e programmazione
7	Condizioni ambientali della scuola
7	Servizi amministrativi
8	Iscrizioni
8	Rilascio di documenti
8	Orario di ricevimento del pubblico
8	Altri servizi
8	Scuolabus
8	Refezione scolastica
8	Supporto psicopedagogico
8	Sicurezza e privacy
9	Procedura dei reclami e valutazione del servizio

1. Premessa

La presente carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado di Puos d'Alpago, è un documento di garanzia, rivolto alla tutela dei diritti degli utenti e del personale, attribuendo loro un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi si ispira:

- alla Dichiarazione Internazionale dei Diritti del Fanciullo;
- agli articoli 3, 21, 30, 33, 34, 117 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- alla L. 59/97 e al D.P.R. 275799 con la consapevolezza che l'autonomia della scuola è un valore riconosciuto e tutelato;
- alla L. 33/2013 sulla trasparenza amministrativa;
- alla direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 e alla circolare del 6 marzo 2013 sui Bisogni Educativi Speciali;
- Delibera del Consiglio di Istituto N. 3 del 31 ottobre 2018

La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un "servizio di qualità".

2. Organizzazione scolastica

L'Istituto Comprensivo di Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I grado di Puos d'Alpago è formato da dieci plessi:

la scuola dell'Infanzia a Lamosano.

Le scuole primarie di:

Puos d'Alpago

Farra d'Alpago

Pieve d'Alpago

Lamosano

Tambre.

Le scuole secondari di I grado di:

Puos d'Alpago

Farra d'Alpago

Chies d'Alpago

Tambre.

La Presidenza dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede in Via Al Lago, 18 a Puos d'Alpago.

3. Principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

L'Istituto attribuisce dignità di valore al principio di uguaglianza e pertanto garantisce:

- il rispetto assoluto della dignità di ciascun alunno;
- l'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo alunno;
- una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata per rispondere alle esigenze formative delle giovani generazioni che gli sono affidate.

Tutto il personale scolastico dell'Istituto Comprensivo di Puos d'Alpago si impegna, attraverso la promozione di specifiche attività didattiche e progetti, a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione di sé e delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto collettivo. La scuola lavora contro ogni tipo di discriminazione riguardanti l'etnia, la lingua,

la religione, l'orientamento sessuale, le opinioni politiche, le condizioni socio-economiche e le condizioni psico-fisiche, promuovendo l'unicità del singolo individuo e favorendo lo sviluppo delle diverse potenzialità.

L'Istituto crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno ed equilibrate il più possibile nel rapporto tra maschi e femmine.

L'assegnazione degli alunni alle singole classi è, infatti, disposta dal dirigente scolastico avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto.

Viene dedicata particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizione di disabilità e/o di svantaggio per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse assegnate dall'Amministrazione Scolastica e dall'ULSS. A tal fine viene elaborato il Piano Annuale dell'Inclusione, quadro di sintesi dei bisogni educativi speciali presenti nella scuola, dei punti di forza e delle criticità rilevati, delle risorse e delle opportunità presenti all'interno e all'esterno, oltre ad essere uno strumento importante per la pianificazione strategica del processo di inclusione.

L'Istituto si impegna a favorire la piena esplicitazione delle capacità degli alunni valorizzando talenti ed eccellenze.

L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale delle norme vigenti, dalla efficacia delle procedure interne riguardanti l'area didattica e dai regolamenti relativi ai servizi amministrativi ed ausiliari.

Regolarità

Nelle forme e con i limiti consentiti dalle norme vigenti il dirigente scolastico si impegna a favorire una regolare erogazione del servizio.

Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione puntuale delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.

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. Esaurite queste possibilità, si ricorrerà alla distribuzione degli alunni nelle varie classi. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie verranno avvisate, tramite comunicazione nel libretto personale, con congruo anticipo della modifica dell'orario.

Si sottolinea che le comunicazioni del personale circa l'adesione agli scioperi è giuridicamente di natura volontaria. Il Dirigente pertanto può assumere le decisioni organizzative che gli competono per garantire/ridurre/ sospendere il servizio scolastico nei giorni di sciopero solo in base alle volontarie comunicazioni che gli pervengono dal personale docente, amministrativo ed ausiliario.

Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per ogni singolo edificio scolastico, nelle situazioni d'emergenza il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Accoglienza e integrazione

L'Istituto si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni.

In particolare, l'incontro con i genitori dei nuovi iscritti viene assicurato attraverso riunioni programmate durante il periodo delle iscrizioni. In tale occasione il Dirigente Scolastico e un team di docenti informa l'utenza circa la struttura dei progetti educativi che intende realizzare e le finalità

che persegue, in modo che le famiglie abbiano piena consapevolezza delle opportunità formative della scuola che hanno scelto per i loro figli.

Il momento dell'accoglienza e dell'integrazione dei singoli alunni, fin dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia e all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, è molto importante e a tal proposito l'Istituto promuove attività e progetti volti a favorire la piena inclusione, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare attenzione viene fatta per gli alunni con svantaggio linguistico e per tutti coloro che presentano fragilità di ogni tipo, promuovendo attività specifiche che valorizzino l'identità di ogni singolo e favorendo il successo formativo.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le diverse istituzioni che erogano il servizio scolastico all'interno del territorio.

Il diritto/dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica che pertanto è oggetto di controllo continuo.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze nel registro di classe e in quello personale, controllando il libretto scolastico nel quale sono annotate le giustificazioni relative alle assenze. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono attivati i contatti con le famiglie. Se ciò dovesse persistere nel tempo, compromettendo il successo formativo e mettendo a rischio la regolarità della frequenza, i docenti e il Dirigente Scolastico informano tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico, per prevenire ogni tipo di evasione e dispersione scolastica.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

La partecipazione dei genitori alla vita della scuola si realizza attraverso:

Consiglio di Istituto, Consigli di Classe, Consigli di Interclasse, Consigli di Intersezione, Comitati dei genitori, colloqui periodici, colloqui su appuntamento e assemblee o altre forme di incontro su temi di interesse comune convocate dal Dirigente Scolastico.

L'uso degli edifici e delle strutture scolastiche da parte di terzi per iniziative di rilievo sociale e culturale si realizza seguendo le disposizioni vigenti (ivi incluse le norme sulla sicurezza) ed avendo riguardo per le deliberazioni del Consiglio di Istituto e il Regolamento per la concessione dei locali. L'Istituto informa l'utenza circa date, luoghi ed orari delle riunioni di tutti gli Organi Collegiali che prevedono la partecipazione dei genitori.

La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso.

La dirigenza scolastica, il Collegio dei docenti e il Consiglio di Istituto si uniformano a criteri di trasparenza nelle decisioni assunte e garantiscono una chiara informazione all'utenza sull'attività scolastica.

Il personale di segreteria garantisce disponibilità e celerità nelle procedure amministrative. I collaboratori scolastici garantiranno accoglienza e disponibilità verso gli alunni, i genitori e quant'altri avranno accesso alle strutture scolastiche.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Secondo l'art. 1 del D.Lgs. 297/1994, "ai docenti è garantita la libertà di insegnamento con autonomia didattica e come libera espressione culturale del docente. L'esercizio di tale libertà è diretto a

promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni". Queste indicazioni di principio vanno correlate alle indicazioni normative contenute, in particolare, nel D.P.R. 275/1999 (Regolamento dell'autonomia scolastica) e nella L. 30/2000 (Legge di riforma dei cicli).

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti (e dalle sue articolazioni funzionali) e formalizzate nel PTOF. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno anche il fine di adeguare l'attività didattica di ciascuna scuola al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Ministeriali.

L'Istituto attribuisce valore assoluto alla formazione del personale, pertanto - compatibilmente con le risorse finanziarie che gli vengono assegnate - organizza direttamente corsi d'aggiornamento e favorisce la partecipazione del personale a tutte le iniziative di formazione realizzate a livello provinciale/regionale/nazionale.

4. Area Didattica

Efficacia dell'azione educativa e didattica

L'Istituto esplicita gli obiettivi della propria attività formativa nel PTOF, elaborato dal Collegio dei Docenti, sulla base degli indirizzi della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione definiti dal dirigente scolastico.

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative. Esse devono essere programmate e realizzate tenendo conto delle finalità e delle indicazioni fissate a livello nazionale e dalle esigenze culturali e formative degli alunni. Proprio per questo l'Istituto si impegna a:

- Favorire un clima di classe sereno, accogliente, collaborativo, adatto all'apprendimento, alla crescita delle singole personalità, al rispetto e alla valorizzazione delle differenze;
- attuare strategie didattiche mirate e diversificate in relazione ai diversi stili di apprendimento e alle potenzialità di ciascun alunno;
- proporre argomenti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
- perseguire il raggiungimento di competenze spendibili nella vita;
- utilizzare tutti gli strumenti e i sussidi possibili, al fine di semplificare il processo di apprendimento e favorire il successo formativo;
- scegliere libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica e che abbiano una particolare attenzione per gli alunni BES e certificati;
- assegnare compiti da svolgere a casa, utili e necessari per una riflessione personale e per consolidare quanto appreso in aula, nonché momenti di assunzione di responsabilità. Tali compiti vengono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo, lo svolgimento di attività extrascolastiche e lo stare in famiglia, nonché nel rispetto dei particolari ritmi di apprendimento;
- attuare periodiche valutazioni, registrate nei documenti ufficiali e condivise con le famiglie;
- proporre attività di recupero, sostegno e potenziamento.

Continuità educativa e orientamento

La continuità educativa fra i diversi gradi scolastici viene favorita attraverso l'attuazione di specifici interventi, così come la continuità dell'azione formativa che si concretizza nella progettazione dei curricoli.

La scuola persegue questi obiettivi grazie all'istituzione della commissione gruppo verticale/continuità che lavora proprio al tal fine.

Per quel che riguarda l'orientamento, all'interno del triennio della Scuola Secondaria di I grado vengono attuate, grazie alla commissione orientamento, una serie di attività mirate a favorire una scelta consapevole ed efficace da parte degli alunni, sia nell'ambito degli studi da intraprendere dopo gli esami del Primo Ciclo, sia nell'ambito delle scelte professionali e del mercato del lavoro.

Offerta formativa e programmazione

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

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa che comprende in particolare;
- Carta dei Servizi Scolastici;
- Regolamento d'Istituto;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Programmazione educativa-didattica;
- Descrittori dei livelli di apprendimento di ogni singola disciplina e delle competenze trasversali;
- PAI;
- PNSD;
- Rubriche di valutazione e relativi indicatori per il comportamento;
- Curricolo Verticale.

5. Condizioni ambientali della scuola

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e a tutto il personale.

Le condizioni igieniche di tutti i locali dei vari plessi sono garantite dall'intervento ripetuto del personale ausiliario durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera.

È cura dei docenti e del personale sollecitare gli studenti a una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali scolastici.

In caso di infortunio la procedura è la seguente:

- comunicazione telefonica a un genitore;
- assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato);
- eventuale chiamata al 118.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire la sicurezza interna, affinché le strutture siano a norma di legge. La sorveglianza di tutti gli alunni è garantita dagli insegnanti a partire dai 5 minuti prima dell'inizio dell'orario scolastico, fino a conclusione delle lezioni e/o fino all'orario dello scuolabus.

Per gli alunni con permesso di ingresso anticipato, la sorveglianza è garantita dal personale ATA.

In tutti i plessi dell'Istituto all'inizio dell'anno vengono condivisi con gli alunni le modalità comportamentali da adottare in caso di emergenza e per eseguire un'uscita sicura e ordinata dalla scuola in caso di calamità. In tale occasione vengono affidati i vari incarichi e viene comunicato il punto di raccolta.

Inoltre, almeno due volte durante l'anno scolastico, vengono effettuate prove di evacuazione e vengono redatti appositi verbali che rilevano eventuali punti di debolezza. Ciò è indispensabile per migliorare la funzionalità del piano di evacuazione.

In ogni plesso viene nominato un insegnante referente per la sicurezza.

6. Servizi amministrativi

L'Istituto, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

Il personale ausiliario contribuisce quotidianamente al regolare funzionamento del servizio scolastico secondo le indicazioni del Piano Annuale predisposto dal DSGA.

In particolare:

- collabora con i docenti per garantire la sicurezza e la vigilanza degli alunni;
- accoglie ed orienta i genitori ed altri soggetti che si rivolgono all'istituzione scolastica;
- assicura l'igiene e la pulizia dei locali scolastici;
- cura il patrimonio, gli arredi e le attrezzature scolastiche.

L'orario di ricevimento del pubblico è:

LUN/MERC/VEN	9.00 - 11.00
MAR/GIOV	11.00 – 13.00 15.30 – 16.30
SAB	9.00 – 12.00

Il Dirigente Scolastico riceve su appuntamento.

7. Altri servizi

Scuolabus

Il trasporto degli alunni viene organizzato dall'Amministrazione comunale dei vari comuni interessati in relazione alla loro residenza.

Gli orari degli scuolabus tengono conto dell'eventuale disagio dei bambini riducendolo al minimo.

Refezione scolastica

La refezione scolastica, assicurata dalle rispettive Amministrazioni Comunali, è attivata nei plessi di Lamosano (infanzia, primaria e secondaria di I grado), Farra (primaria e secondaria di I grado), Puos (secondaria di I grado), Tambre (primaria).

Supporto psicopedagogico

La scuola offre ad alunni, famiglie e docenti consulenze su problemi cognitivi e relazionali, cura i contatti con l'ULSS e con lo Spazio Adolescenti, con il Servizio di Neuropsichiatria infantile e con lo Sportello Autismo.

8. Sicurezza e privacy

La scuola, nel rispetto delle norme e con eventuali vincoli da essa indipendenti, si impegna affinché il servizio scolastico sia erogato secondo i parametri di sicurezza fissati dal Regolamento PRIVACY, noto come GDPR pubblicato in Gazzetta Ufficiale con il Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018, entrata in vigore dal 19 settembre 2018. Per adempiere a tale decreto, la scuola, si è inserita nella rete, con scuola Capofila IC n°1 di Belluno, per la nomina del Responsabile DPO, ad opera della ditta AFA SYSTEM SRL.

9. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale e scritta, devono contenere indirizzo e reperibilità del mittente.

I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, attivandosi per rimuovere le eventuali 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.

Valutazione del servizio

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi);
- grado di realizzazione della continuità fra i diversi gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Questo processo di autovalutazione viene condotto dal Dirigente Scolastico unitamente alla Commissione valutazione e autovalutazione di istituto. Quest'ultima elabora periodicamente dei questionari di monitoraggio del servizio offerto, differenziandoli a seconda dei soggetti rispondenti: personale docente, ATA, genitori e alunni.

Dall'analisi dei dati vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza dell'istituto necessari per attuare eventuali modifiche e interventi migliorativi.