



**ISTITUTO COMPRENSIVO  
“A. RUGGIERO - 3° CIRCOLO”  
CASERTA**

**Carta dei servizi**

## INDICE

Indice	Pag. 2
Premessa	Pag. 3
Articolazione	Pag. 4
Principi fondamentali	Pag. 5-7
Area didattica	Pag. 8- 9
Servizi amministrativi	Pag. 10
Condizioni ambientali della scuola	Pag. 11
Procedure e reclami	Pag. 12
Valutazione del servizio	Pag. 13
Attuazione	Pag. 14

## PREMESSA

L'IC Ruggiero-3°Circolo Caserta ha redatto la *Carta dei Servizi Scolastici*, ai sensi dell' art.2 , comma 2, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, e ispirandosi ai principi affermati dalla *Costituzione della Repubblica Italiana* (artt. 3 - 33 - 34), alla *Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo* (Assemblea Generale O.N.U., 10-12-1948), alla *Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia* (Assemblea Generale O.N.U., 20-11-1989). **(DPR 249 del 24/6/98) Diritti e doveri dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti**

L'IC Ruggiero-3°Circolo Caserta , con l'apporto professionale dei docenti, con la collaborazione delle famiglie e delle altre istituzioni del territorio (Enti locali, ASL, ecc....) che si rapportano con il mondo scolastico, è responsabile della QUALITA' DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA.

Sulla base della normativa internazionale sui diritti del fanciullo e della legislazione scolastica vigente, si riconoscono e si fanno propri i seguenti diritti dell'alunno :

- a. DIRITTO A UNA VITA SANA
- b. DIRITTO ALLA POSSIBILITA' DI ESPRIMERSI SPONTANEAMENTE
- c. DIRITTO ALLA DIGNITA' E ALL'AUTONOMIA
- d. DIRITTO ALLA FIDUCIA IN SE STESSI
- e. DIRITTO AL PIACERE DI APPRENDERE
- f. DIRITTO ALL'APPRENDIMENTO COSTANTE IN UN AMBIENTE ATTENTO ALLE SUE ESIGENZE
- g. DIRITTO ALLA SOCIALITA', ALL'AMICIZIA E ALLA COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI
- h. DIRITTO ALLE PARI OPPORTUNITA' SENZA DISCRIMINAZIONI DI RAZZA, SESSO O HANDICAP
- i. DIRITTO ALLA VALORIZZAZIONE DELLA DIVERSITA' CULTURALE
- j. DIRITTO AL RICONOSCIMENTO IN QUANTO MEMBRO DI UNA FAMIGLIA E DI UNA COMUNITA'
- k. DIRITTO ALLA FELICITA'

La *Carta dei Servizi Scolastici* è articolata nei seguenti punti

- 1. Principi fondamentali**
- 2. Area didattica**
- 3. Servizi amministrativi**
- 4. Condizioni ambientali della scuola**
- 5. Procedura reclami**
- 6. Valutazione del servizio scolastico**
- 7. Attuazione**

## 1.PRINCIPI FONDAMENTALI

### UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio scolastico nell'IC Ruggiero -3°Circolo Caserta si ispira al principio di uguaglianza verso tutti gli utenti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Per evitare tali discriminazioni la scuola ha previsto:

- Criteri per la formazione delle classi
- Progetti per l'integrazione degli alunni stranieri e nomadi
- Integrazione alunni diversamente abili
- Attività alternative per alunni che non si avvalgono dell'I.R.C
- Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

### IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, continuità e regolarità. Per prevenire discriminazioni, per quanto riguarda il principio di OBIETTIVITÀ ed EQUITÀ, la scuola ha previsto:

- a. l'adozione di criteri di valutazione e modalità di verifica il più possibile obiettivi, corretti e trasparenti;
- b. la realizzazione di un insegnamento fondato sul riconoscimento e valorizzazione delle identità individuali; la promozione di una mentalità interculturale, puntando sulla collaborazione della famiglia.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori e la continuità del servizio ( vedi Regolamento).

### ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola, attraverso la Commissione Continuità, promuove molteplici iniziative di conoscenza/accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria e degli alunni di passaggio dalla scuola Primaria alla Scuola Secondaria di I grado.

In particolare, vengono messe in atto attività di raccolta di informazioni utili alla formazione delle classi prime di scuola primaria, di definizione di prove di uscita e di ingresso, di attività di formazione comuni ai vari ordini di scuola, incontri di presentazione delle scuole secondarie di I grado presenti sul territorio.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

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 handicap;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli interventi di accoglienza, di inserimento e di eventuale recupero.

## **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati dal Consiglio d'Istituto (vedi Regolamento).

Il genitore prende visione dei servizi offerti dalla scuola mediante un opuscolo informativo denominato "poffino" consegnatogli all'atto dell'iscrizione.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio.

E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza (vedi Regolamento).

Il fenomeno della dispersione scolastica è praticamente inesistente nella nostra Istituzione Scolastica. Tuttavia, l'IC Ruggiero-3° Circolo Caserta, con la collaborazione degli E.E.L.L. e della A.S.L., si impegna a promuovere interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

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 a disposizione locali e strumentazione didattica.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative extrascolastiche:

- Corsi di formazione per docenti, genitori e personale ATA
- Convenzioni con associazioni sportive e culturali
- Progetti con l'Ente Locale e con i Servizi Sociali

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza. Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: [www.icruggieroterzocircolo.gov.it](http://www.icruggieroterzocircolo.gov.it).

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al Dirigente Scolastico.

La scuola mette a disposizione dei genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

La formulazione degli orari delle lezioni viene effettuata tenendo conto di criteri di flessibilità, efficienza e trasparenza. La scuola rende noti l'orario delle lezioni e le modalità degli incontri con i genitori degli alunni, tramite comunicazione scritta sul diario dei bambini e affissi all'albo genitori.

## **LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

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 dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti.

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 del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Periodicamente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

## 2. AREA DIDATTICA

### *Area didattica*

La scuola, le istituzioni e la società civile concorrono alla formazione dell'alunno perseguendo obiettivi educativi condivisi. La scuola, mentre assicura gli apporti professionali relativi alla sua competenza specifica, sottolinea l'esigenza di una effettiva collaborazione da parte della famiglia che deve operare con essa in comunione d'intenti, al fine di evitare contrasti che comprometterebbero il processo formativo dell'alunno. Inoltre scuola e famiglia devono operare con coerenza e sintonia per lo sviluppo completo del bambino.

La scuola, attraverso l'individuazione e l'elaborazione di strumenti idonei, si impegna a garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, per uno sviluppo armonico della personalità degli alunni.

I libri di testo e i materiali didattici vengono scelti dalla scuola tenendo conto delle singole realtà in cui si opera per fornire agli alunni utili strumenti di lavoro.

Nel pieno rispetto della progettazione, i docenti della classe adottano decisioni riguardanti i compiti a casa. Si ritiene che l'impegno individuale mirato al potenziamento delle competenze, con particolare riguardo alla rielaborazione orale, sia indispensabile per poter affrontare lo studio delle varie discipline.

La relazione docente - alunno deve essere improntata al pieno rispetto reciproco. A tale scopo i docenti si impegnano a creare un rapporto sereno ed equilibrato con e tra gli allievi.

Il Collegio Docenti elabora il Piano Triennale dell'Offerta Formativa che esplicita la progettazione curricolare, extra-curricolare, educativa ed organizzativa e tiene conto dei processi di interazione esistenti fra alunni, famiglie, docenti e territorio.

E' impegno della scuola valutare gli esiti raggiunti anche al fine di assumere nuove decisioni circa l'attività di insegnamento apprendimento che si configura quindi come un processo da controllare e rivedere.

Gli insegnanti si impegnano a ricercare insieme alla famiglia indirizzi educativi comuni, nel rispetto dei reciproci ruoli, per favorire la crescita armoniosa degli alunni. A tal fine la Scuola predispone diverse occasioni d'incontro tra scuola e famiglia.

### ***Incontri scuola-famiglia:***

- prima dell'inizio delle lezioni con i genitori degli alunni di classe prima;
- a fine ottobre in occasione delle elezioni del rappresentante di classe per illustrare il P.O.F;
- entro la prima settimana di dicembre per comunicare l'andamento didattico scolastico del primo bimestre;
- entro la seconda settimana di febbraio per la presa visione da parte delle famiglie del documento di valutazione del primo quadrimestre;
- entro la prima settimana di aprile per illustrare l'andamento didattico del terzo bimestre;
- al termine delle lezioni (mese di giugno) per la consegna del documento di valutazione.
- ogni primo martedì del mese dalle ore 17,00 alle ore 18,00 su richiesta dei genitori per la scuola primaria;
- la seconda e l'ultima settimana di ogni mese secondo un orario di ricevimento predisposto annualmente, per la scuola secondaria di primo grado.

Ogni incontro scuola-famiglia di metà quadrimestre si apre con uno spazio dedicato all'illustrazione generale delle attività della classe e alla discussione su eventuali problemi emersi solo, successivamente iniziano gli incontri individuali docenti/genitori.

Le modalità di informazione debbono tutelare la riservatezza.

E' importante che il rapporto scuola famiglia non si esaurisca in un rapporto privatistico docenti/genitori; la scuola deve essere in grado di fornire, attraverso questi incontri, una conoscenza

della realtà di tutta la classe e del suo profilo relazionale.

Gli incontri non esauriscono la modalità del rapporto scuola/famiglia.

I singoli docenti possono convocare la famiglia in ogni momento dell'anno scolastico per motivi ritenuti rilevanti. Anche il singolo genitore, previo appuntamento, può chiedere, per motivi che egli ritenga importanti, di incontrare il team dei docenti fuori dall'orario delle lezioni, previo accordo circa il giorno e l'ora. In questo caso la richiesta va fatta direttamente agli insegnanti interessati. Non è consentito richiedere colloqui durante lo svolgimento delle attività didattiche.

I docenti di norma, nei mesi di novembre, gennaio, marzo e maggio incontrano i rappresentanti dei genitori degli alunni per una riflessione sulla realizzazione degli obiettivi della progettazione didattica dell'anno scolastico (interclasse).

Qualora lo si ritenesse necessario possono essere convocati i Consigli di Interclasse anche in altri periodi dell'anno.

In questa sede non si valuta il profitto degli alunni (operazione riservata alla sola componente docenti), ma l'efficacia o meno delle strategie e degli strumenti messi in atto collegialmente dai docenti della scuola e la ricaduta che questi hanno.

Il *contratto formativo*, quale dichiarazione dell'offerta formativa della scuola e del corrispettivo impegno dei suoi utenti, coinvolge i docenti, gli allievi, i genitori e tutti gli altri responsabili dell'attività educativa che operano nel territorio. Ne consegue che:

- l'alunno viene portato a conoscere il suo percorso formativo;
- l'insegnante vi esplicita e motiva il proprio itinerario di lavoro;
- la famiglia viene portata a conoscenza dell'attività della scuola allo scopo di offrire tutta la collaborazione possibile.

Il Collegio Docenti delibera la suddivisione dell'anno scolastico in due quadrimestri per avere un tempo più lungo per attuare con maggior respiro l'azione educativo-didattica, prevedendo dove è necessario interventi di potenziamento, recupero e sostegno.

### 3. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli operatori addetti ai servizi amministrativi della scuola hanno da tempo adottato comportamenti tesi a realizzare obiettivi di celerità delle procedure, trasparenza, massima attenzione alle esigenze degli utenti.

In vista di tali obiettivi vengono precisati i seguenti standard specifici delle procedure.

Per le iscrizioni alla scuola dell'Infanzia, gli utenti, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico della segreteria, ricevono immediatamente i moduli da compilare.

Per l'iscrizione alla Scuola Primaria e alla Secondaria di primo grado, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico della segreteria, gli utenti riceveranno servizio di consulenza per la compilazione del modulo on-line.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti di classe nell'incontro programmato al termine delle attività didattiche (mese di giugno). I genitori che saranno impossibilitati a ritirare nella data prevista il documento di valutazione potranno rivolgersi successivamente all'ufficio di segreteria.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il consiglio di circolo delibera in merito sulla base di criteri di funzionalità ed anche su indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

Sono disponibili appositi spazi per bacheca sindacale e per bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso della scuola e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

#### ***Polizza assicurativa.***

Annualmente entro il mese di novembre la scuola, in base a deliberazione del Consiglio di Circolo, stipula con una compagnia assicuratrice, risultata migliore offerente, polizza assicurativa valida per gli infortuni, la responsabilità civile e la tutela giudiziaria a favore degli alunni e del personale docente e non docente. La polizza è facoltativa e a carico dell'utente.

Il referto medico originale relativo all'infortunio deve essere consegnata alla segreteria; la scuola provvederà ad inoltrarlo alla compagnia assicuratrice, previo consenso scritto circa la trasmissione di dati personali, con le modalità previste dalle condizioni di polizza.

Copia della polizza sarà affissa all'albo della scuola e chi lo desidera potrà riceverne copia, pagando le spese di riproduzione.

#### ***Organi collegiali.***

Entro il mese di ottobre il Dirigente Scolastico convoca le assemblee di classe dei genitori per l'elezione dei loro rappresentanti; in questa occasione il docente coordinatore darà informazioni sulle norme che regolano la partecipazione agli organi collegiali.

La convocazione dei consigli di interclasse con la presenza dei genitori avviene di norma ogni due mesi.

#### **4.CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

La scuola, fatti salvi gli obblighi specifici dell' ente locale (proprietario degli edifici scolastici) in materia di manutenzione ordinaria e straordinaria, si impegna a garantire i requisiti ambientali essenziali che rendono accogliente la permanenza degli alunni e di tutto il personale nei locali scolastici.

Oltre all'igiene nei vari ambienti, in particolare nei locali adibiti a mensa, si provvederà ad un adeguato controllo affinché in tutti gli spazi sia garantito il funzionamento dell'impianto di riscaldamento, in ottemperanza alle norme vigenti. Inoltre saranno segnalati all'ente locale, per gli interventi necessari, tutti i possibili pericoli per l'incolumità degli alunni e del personale docente e non docente. All'uopo vengono periodicamente aggiornati il piano di valutazione dei rischi e il piano di evacuazione ai sensi del D.leg. 81/2006 e successive modificazioni.

Inoltre agli alunni viene garantita la sicurezza all'ingresso e all'uscita degli alunni con la presenza di Vigili Urbani o di addetti al servizio di volontariato.

La scuola è dotata di palestre e laboratori. L'uso in orario extrascolastico di locali scolastici da parte di Enti e/o Associazioni, è accordato nel rispetto delle normative vigenti, previa delibera del Consiglio di Circolo, a condizione che siano rispettati gli ambienti, le attrezzature e i sussidi didattici in essi contenuti.

All'IC RUGGIERO - 3° CIRCOLO appartengono:

n°1 plesso della scuola Primaria

n°2 plessi di Scuola dell'Infanzia

N°1 plesso di Scuola Secondaria di primo grado

Una più approfondita descrizione degli spazi e delle risorse materiali è presente nel PTOF.

## **5. PROCEDURE E RECLAMI**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici 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. Non saranno presi in esame reclami anonimi. Per l'area dei servizi generali (pulizia, e funzionalità dei locali scolastici) o dei servizi amministrativi (Uffici della segreteria) insegnanti e genitori si rivolgeranno in primo luogo al direttore dei servizi amministrativi e successivamente al capo d'istituto. Di fronte ad aspetti del servizio scolastico considerati non soddisfacenti, i genitori possono tramite i loro rappresentanti fare proposte di miglioramento nel rispetto dei diversi ambiti di competenza e tenendo conto delle norme che regolano il servizio scolastico.

## 6.VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. Il RSQ d'Istituto, in collaborazione con il GdM, cura il monitoraggio degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedendo una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte sui seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano didattico e amministrativo;
- b) livello di soddisfacimento dei bisogni di aggiornamento e qualificazione e/o riqualificazione degli operatori scolastici.

La valutazione si ispira anche al metodo dell'autodiagnosi e ha come finalità la programmazione di interventi di miglioramento sia a livello didattico e organizzativo sia a livello amministrativo e strutturale.

Il monitoraggio del servizio e la valutazione sono sempre effettuati secondo le modalità previste dalle procedure del sistema di gestione della qualità.

## 7. ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi dell'IC Ruggiero – 3° Circolo di Caserta si applicano ai due ordini scolastici di sua giurisdizione e sulle persone di riferimento, sia come dipendenti che come utenti, fino a quando non intervengano disposizioni diverse a modifica delle stesse.

Il presente documento è, pertanto, soggetto a revisioni e ad aggiornamenti su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

**Il presente documento è stato approvato dal Consiglio d'Istituto dell'IC RUGGIERO - 3° CIRCOLO di Caserta in data 12 gennaio 2016.**