

ISTITUTO COMPRENSIVO
"Marchese Lapo Niccolini" – Ponsacco (PI)
Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo
Grado con Indirizzo Musicale
P.zza Caduti di Cefalonia e Corfù , 1
Tel.0587 739111

CARTA dei SERVIZI

CARTA dei SERVIZI



Indice:

- *Che cos'è la Carta dei servizi* pag.3
- *Uguaglianza* pag.3
- *Imparzialità e regolarità* pag.3
- *Accoglienza e integrazione* pag.4
- *Diritti delle famiglie e degli alunni* pag.4
- *Partecipazione, efficienza e trasparenza* pag.5
- *Libertà di insegnamento ed aggiornamento
del personale* pag.5
- *Area didattica* pag.6
- *Servizi Amministrativi* pag.9
- *Servizi della Segreteria al pubblico* pag.10
- *Apertura degli Uffici* pag.10
- *Standard specifici delle procedure* pag.10
- *Condizioni ambientali della scuola* pag.11
- *Procedura dei reclami e valutazione
del servizio* pag.13
- *Attuazione* pag.14

Introduzione

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995 e secondo la direttiva n. 254 del 21 luglio 1995. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

L'Istituto Comprensivo statale "Marchese Lapo Niccolini", ispirandosi ai principi sanciti negli articoli n°3,9,33 e 34 della Costituzione Italiana e ai diritti fondamentali espressi sia dall'ONU che dall'UE, attua la propria azione educativa e culturale nella concretezza della realtà socio-economica in cui opera.

1. Uguaglianza

Essendo tutti i cittadini uguali nella dignità sociale, è scopo principale della scuola contribuire a formare una coscienza sociale e personale per cui ogni differenza di sesso, di razza, di etnia, di età, di lingua, di religione, di opinione politica, di condizione psichica e socioeconomica, costituisce una preziosità di cui fare tesoro, perché è la diversità che fa ricco un popolo civile. Ogni conflitto determinato dall'ignoranza e dall'incomprensione verrà risolto in un dialogo costruttivo perché è solo nella conoscenza reciproca che si possono apprezzare i valori di ciascuno senza rinunciare o inibire i propri.

2. Imparzialità e regolarità

Il corpo docente è impegnato a svolgere la propria professionalità educativa superando i rischi di parzialità derivanti da condizionamenti ambientali o interessi personali, perché la responsabilità di formazione esige il rispetto dei minori ai quali si vuole insegnare a "leggere" la cultura: uomini liberi che insegnano la libertà. L'educazione non sarà mai l'espressione del singolo docente ma dell'intero corpo insegnante: la collegialità esige per sua natura la continuità educativa e quindi vede ogni componente dell'istituzione compartecipe nell'attività formativa, superando in una visione unitaria le diversità di opinioni e di esigenze, nel pieno rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

L'Istituto Comprensivo "L. Niccolini" si rivolge a ragazzi che si trovano ad affrontare il passaggio dall'infanzia all'adolescenza accogliendoli in una linea di continuità e di diversità. Continuità nell'impegno a far entrare sempre più nella prassi educativa il raccordo tra i tre ordini di scuola in modo serio, costante e sistematico per accogliere gli alunni con tutto il loro bagaglio culturale, i loro limiti e le loro potenzialità.

Nell'Istituto sono presenti numerosi allievi che hanno notevoli difficoltà: da qui la necessità di mettere in atto sollecitazioni e strategie per quei ragazzi che vivono problemi particolari e che non rientrano in un riconoscimento ufficiale di handicap e per quelli di origine e di cultura diverse.

Tale recupero è organizzato su tutte le disponibilità che la Scuola offre anche a livello di orario di docenti ivi compresa la flessibilità oraria o comunque tutti gli strumenti che l'istituzione dell'autonomia consente.

E' considerato altresì un arricchimento la presenza di ragazzi portatori di handicap per la sfida e lo stimolo che offrono per l'attività educativa sia dei docenti che dei compagni di classe. La varietà e la gravità delle diverse forme di handicap hanno evidenziato la necessità che l'azione educativa dell'Istituto non si limiti ai contenuti disciplinari e alle didattiche specifiche ma si estenda in senso più ampio, in considerazione dei vissuti e degli atteggiamenti degli allievi.

4. Diritti delle famiglie e degli alunni

Le famiglie hanno il diritto di conoscere la carta dei servizi per poter scegliere consapevolmente la scuola e il tipo di formazione che essa offre: la piena intesa tra le agenzie educative è segno sicuro della realizzazione degli obiettivi. L'obbligo scolastico, assolto attraverso la frequenza regolare e attiva, è una conquista civile di una società libera e moderna che vuole essere presente nel mondo per contribuire a migliorarlo nella pace e nella giustizia.

Compito precipuo della scuola sarà aiutare gli alunni ad individuare capacità ed attitudini personali, per suggerire alle famiglie, alla fine dell'obbligo scolastico, l'orientamento futuro, e la conoscenza delle effettive opportunità presenti sul territorio in campo scolastico e professionale.

Ogni operatore scolastico avrà chiaro il rispetto dovuto alla persona dei ragazzi e dei loro genitori, offrendo loro la propria professionalità ed in particolare:

1. Accoglienza in una scuola serena, gratificante, ove la vita comune diviene esperienza positiva per imparare a dialogare con tutti;
2. Rapporto interpersonale basato sull'autorevolezza di chi accompagna a scoprire la realtà conoscitiva;

3. Aiuto a conoscere le difficoltà per superarle nell'apprendimento di conoscenze, linguaggi e atteggiamenti appropriati;
4. Disponibilità a comprendere la crescita come evoluzione della propria personalità ed a raggiungere una corretta autostima;
5. Incoraggiamento a far acquisire consapevolezza delle proprie attitudini e qualità ed a sviluppare solidarietà verso i compagni, soprattutto i meno dotati, e mai con la voglia di primeggiare a tutti i costi;
6. Tutela da ogni forma di maltrattamento e violenza;
7. Coinvolgimento nella scelta dell'adozione dei nuovi testi scolastici;
8. Lavoro particolareggiato per quei ragazzi in ritardo nel processo di apprendimento;
9. Chiarezza nelle spiegazioni come nelle verifiche in quanto strumenti indispensabili per l'apprendimento;
10. Accordo sulle modalità di informare circa le assenze o eventuali intemperanze nel comportamento;
11. Informazioni sugli obiettivi cognitivi e non cognitivi e sui criteri di valutazione;
12. Sollecitazione e agevolazioni per poter praticare gli sport e partecipare ad attività culturali promosse sul territorio.

5. Partecipazione efficienza e trasparenza

La comunità scolastica si impegna ad attuare la "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, sviluppando la propria azione educativa in stretta cooperazione con le famiglie, raccogliendo le loro indicazioni per quanto riguarda le scelte educative fondamentali e vitalizzando le occasioni di incontro offerte dai Consigli di classe, dal Consiglio d'istituto, dai periodici incontri docenti-genitori.

L'Istituto Comprensivo "L. Niccolini" favorisce le attività extrascolastiche, assolvendo anche alla funzione di polo di cultura per il territorio circostante.

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

Per le stesse finalità, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento, garantita ai docenti nel D.P.R. 417/74, nell'ambito degli ordinamenti della scuola, stabiliti dalle leggi dello Stato e nel rispetto delle norme costituzionali, è tesa a promuovere la formazione globale della personalità degli

alunni e si esplicita nella progettazione educativa, in cui vengono individuati i percorsi della classe e del singolo alunno.

L'aggiornamento, inteso come diritto-dovere, permette al docente di essere in possesso di specifiche capacità professionali onde operare scelte didattiche e programmazione degli itinerari di apprendimento e realizzare un proficuo dialogo educativo in cui tutte le discipline siano ritenute indispensabili per lo sviluppo integrale della persona umana.

AREA DIDATTICA

L'Istituto Comprensivo "M.L.Niccolini", con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, aperta a tutti i fermenti e agli apporti del mondo esterno, è responsabile della qualità delle attività educative. La scuola si adegua alle esigenze culturali e formative degli alunni per porli in condizione di conquistare la propria identità di fronte al contesto sociale tramite un processo formativo continuo.

Il raccordo tra i vari ordini di scuola è finalizzato alla promozione di un armonico sviluppo della personalità di ogni alunno.

La scuola programma i propri interventi in modo da rimuovere gli effetti negativi dei condizionamenti sociali, da superare le situazioni di svantaggio culturale e da garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio attraverso l'individualizzazione degli itinerari di apprendimento.

La scuola, nella scelta dei libri di testo e delle strumentalizzazioni didattiche, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa; con il coinvolgimento delle famiglie, adotta soluzioni idonee a rendere possibili un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana in modo da evitare sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

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 i tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare alle attività extrascolastiche (attività sportive, attività ludiche o culturali...).

I docenti, in rapporto con gli allievi, colloquiano in modo teso alla condivisione e al convincimento, per coinvolgerli e responsabilizzarli nella gestione della vita a scuola.

L'Istituto Comprensivo "M.L. Niccolini" **garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:**

1. il P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa ai sensi della L.107/2015, che contiene le scelte educative, organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica;
2. il Regolamento d'Istituto che comprende le norme relative a:
 - vigilanza sugli alunni
 - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
 - uso degli spazi, dei laboratori, della palestra e della biblioteca;
 - modalità di comunicazione con gli studenti e i genitori;
 - regolamento docenti;
 - regolamento dei servizi generali e amministrativi.
3. Il curricolo, elaborato dal Collegio dei Docenti, progetta
 - a) i percorsi formativi correlati agli obiettivi, ai traguardi di sviluppo delle competenze e alle finalità delineati nei programmi;
 - b) individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale, finale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici
 - c) sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero e il potenziamento;
4. la progettazione educativa e didattica, elaborata ed approvata dai Consigli di Intersezione, Interclasse, Classe, delinea il percorso formativo della classe/sezione e del singolo alunno, adeguando gli interventi operativi. Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati per adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.
5. le tematiche trasversali : al di là degli argomenti disciplinari, il Collegio indica annualmente le tematiche di carattere trasversale, da svolgersi in tutte le classi secondo modalità da decidere all'interno dei vari Consigli, che devono rispondere all'obiettivo generale dell'educare allo "star bene". Su tali

tematiche vengono elaborati progetti di attuazione che sono presenti nel P.T.O.F.

6. il patto di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, si stabilisce, in particolare, tra il docente e il genitore per l'allievo, ma coinvolge i Consigli di Intersezione, di Interclasse, di Classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni interessati al servizio scolastico.
7. il Piano per l'Inclusività rivolto agli alunni con Bisogni Educativi Speciali, è parte integrante del PTOF d'Istituto e si propone di:
 - definire pratiche condivise tra scuola e famiglia;
 - sostenere gli alunni con BES nella fase di adattamento all'ambiente scolastico e in tutto il percorso di studi;
 - favorire un clima di accoglienza e inclusione;
 - favorire il successo scolastico e formativo e prevenire blocchi nell'apprendimento di questi studenti, agevolandone la piena inclusione sociale e culturale;
 - ridurre i disagi formativi ed emozionali, favorendone al contempo la piena formazione;
 - adottare piani di formazione che prevedono un ruolo attivo degli insegnanti;
 - promuovere qualsiasi iniziativa di comunicazione e di collaborazione tra scuola, famiglia ed Enti territoriali coinvolti (Comune, ASL, Provincia, Regione, Enti di formazione, ...).

Il Piano d'Inclusione e si propone di:

- definire buone pratiche comuni all'interno dell'istituto;
 - delineare prassi condivise di carattere:
 - o amministrativo e burocratico (documentazione necessaria);
 - o comunicativo e relazionale (prima conoscenza);
 - o educativo – didattico (assegnazione alla classe, accoglienza, coinvolgimento del Consiglio di Classe);
 - o sociale (eventuali rapporti e collaborazione della scuola con il territorio e/o con gli specialisti per la costruzione del "progetto di vita").
8. il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI), ai sensi dell'Art.10 del Decreto Legislativo n.33 del 14 marzo 2013.

***Tutti gli atti sono pubblicati sul sito dell'Istituzione scolastica
(www.icniccolini.gov.it).***



SERVIZI AMMINISTRATIVI

Sede P.zza Caduti di Cefalonia e Corfù, 1 – Ponsacco

Tel. 0587 739111

I servizi amministrativi dell'Istituto sono organizzati in tre Uffici, il primo del Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, sig.ra Anna Casini, il secondo è l'Ufficio della Segreteria del Personale ed il terzo è quello della Segreteria Studenti. Ogni anno il DSGA propone al Dirigente scolastico un piano di lavoro del personale amministrativo ed ausiliario per l'anno scolastico in coerenza con gli obiettivi deliberati nel Piano dell'Offerta Formativa.

Il piano comprende la proposta sull'articolazione dell'orario di lavoro del personale amministrativo ed ausiliario funzionale all'orario dell'istituzione scolastica.

Servizi della Segreteria al pubblico

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di ufficio a contatto con il pubblico.

Apertura degli Uffici:

Il ricevimento al pubblico degli uffici di segreteria si effettua dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00, nei giorni di martedì e giovedì all'orario di ricevimento antimeridiano si aggiunge quello pomeridiano dalle 15.00 alle ore 17.00.

Ricevimento del Dirigente scolastico, del DSGA e del docente collaboratore del Dirigente: tutti i giorni dal lunedì al sabato su appuntamento.

Standard specifici delle procedure

Iscrizioni

Le iscrizioni alle scuole primarie e alla scuola secondaria di primo grado dell'Istituto avvengono tramite procedura on -line definita a livello Ministeriale.

Nel mese di gennaio di ogni anno, l'Istituto organizza incontri con i genitori che devono effettuare l'iscrizione dei propri figli, finalizzati alla condivisione dell'offerta formativa della scuola e delle modalità/tempi per le iscrizioni on-line. Quest'ultima può avvenire anche a scuola con il supporto del personale di segreteria.

Per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia è invece tuttora in vigore la procedura cartacea. La distribuzione dei moduli di iscrizione ai genitori che non hanno provveduto a scaricarli direttamente dal sito dell'Istituto, è effettuata allo sportello nei giorni e nei tempi previsti e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi fornendo un adeguato supporto agli utenti.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni.

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

Sul sito web dell'Istituto sono visibili:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli uffici,
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA.

Rilascio certificati

I certificati di iscrizione, frequenza, licenza media, sostitutivi diploma, vengono rilasciati entro 3 giorni dalla richiesta.

Importante: Il rilascio del nulla osta per trasferimento ad altro Istituto scolastico è subordinato alla richiesta firmata da entrambi i genitori che allegano alla stessa la fotocopia di un documento di identità valido.

Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto Comprensivo "M. Lapo Niccolini" si compone dei seguenti plessi scolastici:

- 1) Scuola Secondaria di I° Grado
- 2) Scuola Primaria "Giusti"
- 3) Scuola Primaria "Fucini" con distaccamento c/o Scuola Secondaria della Scuola Primaria "Mascagni"
- 4) Scuola Primaria Le Melorie
- 5) Scuola Primaria Val di Cava
- 6) Scuola dell'Infanzia "L. Borghi"
- 7) Scuola dell'Infanzia "Machiavelli"
- 8) Scuola dell'Infanzia "Giusti"
- 9) Scuola dell'Infanzia Camugliano
- 10) Scuola dell'Infanzia Le Melorie
- 11) Scuola dell'Infanzia Val di Cava

Gli 11 plessi scolastici garantiscono i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

SCUOLA DELL'INFANZIA

- a. L'incolumità degli alunni all'interno dell'edificio tramite vigilanza del personale in servizio.
- b. La custodia degli oggetti appartenenti ai bambini.
- c. L'igiene dei servizi con interventi continui durante la giornata oltre che a fine orario scolastico.

SCUOLA PRIMARIA

- a. La vigilanza degli alunni durante l'orario scolastico per opera degli operatori della scuola
- b. L'igiene dei servizi con intervento costante durante le ore di lezioni, oltre che a fine attività scolastiche.

SCUOLA SECONDARIA DI 1° GRADO

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione all'albo e in sala insegnanti dell'orario delle classi con rispettive turnazioni.
- d. L'affissione all'albo e in sala insegnanti degli orari di ricevimento individuale dei docenti.
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alla normativa per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti i plessi, durante l'ingresso a scuola e durante l'uscita.

Dall'anno scolastico 2016/17 gli Uffici di Presidenza e Amministrativi si trovano in P.zza Caduti di Cefalonia e Corfù, n.1.

PROCEDURA DEI RECLAMI

E

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. Procedura dei reclami

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.M. 15/06/95 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 sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno 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 nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

b. Valutazione del servizio

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

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
 - Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli abbandoni.
 - Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
 - Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
 - Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dall'Istituto Comprensivo lavorerà la Commissione P.O.F. costituita da docenti dei tre ordini di scuola. Annualmente la stessa commissione provvederà ad effettuare una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e

didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate dalla commissione e prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale e per la predisposizione del piano di miglioramento (da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto).

ATTUAZIONE

- a) La presente Carta dei servizi offerta dall'Istituto Comprensivo approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto e pubblicizzata tramite affissione all'albo delle scuole e pubblicazione sul sito web dell'Istituto, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

Si invita l'utenza a consultare periodicamente il sito web dell'Istituto all'indirizzo www.icniccolini.gov.it

Per ulteriori informazioni consultare la parte del sito web dedicata ad "Amministrazione Trasparente"

Ponsacco, 1 settembre 2016