

Istituto Comprensivo - "L. DE LORENZO"-VIGGIANO
Prot. 0006137 del 22/11/2023
I (Uscita)



ISTITUTO COMPRENSIVO "L. DE LORENZO"

Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado
Via Marconi, n. 91 - 85059 VIGGIANO (PZ)
Tel. 0975/61162 - Fax 0975/311120 Cod. Scuola: PZIC83800N –
Cod. Fiscale.: 81000070763 Email: pzic83800n@istruzione.it- Pec: pzic83800n@pec.istruzione.it
Sito Web: www.icviggiano.edu.it



Carta dei Servizi



Anno Scolastico 2023/2024

INDICE

<u>INDICE</u>	2
<u>PREMESSA</u>	3
<u>FONDAMENTI NORMATIVI</u>	3
<u>PRINCIPI GENERALI</u>	4
<u>COMPOSIZIONE DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO</u>	6
<u>SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA</u>	7
<u>AREA DIDATTICA</u>	8
<u>AREA AMMINISTRATIVA</u>	10
<u>CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA</u>	11
<u>PROCEDURA DEI RECLAMI</u>	12

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi costituisce, unitamente al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, un patto scritto con gli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite dall'Istituto Comprensivo di Viggiano. Tale Carta è un documento di garanzia rivolto alla tutela dei diritti degli utenti e del personale che attribuisce a questi ultimi un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati, in ottemperanza al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995. Con la Carta dei Servizi l'Istituto si impegna a fornire delle prestazioni di qualità, coerentemente ai principi riportati in seguito, rispondendo sempre meglio alle esigenze degli utenti, che hanno la possibilità di verificare l'impegno e l'osservanza dell'Istituto di quanto stipulato. La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

Art. 3	<i>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. È 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.</i>
Art. 21	<i>Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.</i>
Art. 33	<i>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 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. È 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 della professione. Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.</i>
Art. 34	<i>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.</i>

FONDAMENTI NORMATIVI

I fondamenti normativi del documento vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa all'introduzione della Carta dei Servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi scolastici"). Per ciò che

riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano (oltre ai principi generali) le linee didattico-educative; nella seconda vengono indicati gli standard di qualità specifici per i servizi amministrativi; nella terza, infine, si regolano le condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule, etc.), le procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e la valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti (nelle scuole secondarie di secondo grado).

PRINCIPI GENERALI

Uguaglianza

La scuola garantisce l'assoluta uguaglianza di opportunità e di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazioni pubblicate sul sito della scuola.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili, svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" per la Scuola Secondaria e il "Patto formativo" per le Scuole Primarie e dell'Infanzia).

In sintesi, la scuola si impegna ad:

- accogliere tutti gli alunni e le alunne in un clima rassicurante di esperienze e relazioni;
- rispondere ai Bisogni Educativi Speciali di ciascun allievo, riconoscendo il diritto all'istruzione, allo studio e al successo formativo di tutti gli alunni come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza attiva;

- intervenire in tutte le situazioni di disagio, attuando progetti finalizzati al successo formativo attraverso una didattica adeguata ai tempi e agli stili di apprendimento di ogni singolo alunno.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore di potenziamento degli insegnanti per attività di recupero, programmate dai docenti, rivolte agli alunni in difficoltà;
- realizzazione di specifici progetti educativi;
- diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

I genitori degli alunni hanno il diritto di scegliere tra le diverse istituzioni scolastiche: tale libertà riguarda le scuole statali dello stesso tipo, relativamente alla capienza di ciascun istituto. Qualora vi fosse un esubero di domande si tiene conto della territorialità e si applicano i principi stipulati nel Regolamento di Istituto. Al fine di controllare e prevenire la dispersione scolastica vengono pianificati e organizzati interventi che mirano a ricercare soluzioni idonee all'applicazione dell'obbligo scolastico, il perseguimento degli studi e la regolarità della frequenza. Vengono promosse dalla scuola iniziative relative all'*Open-day*. Al fine di favorire la scelta del percorso formativo, una volta concluso il primo ciclo di Istruzione la scuola organizza attività di orientamento mirate a sviluppare negli alunni abilità, competenze e conoscenze che vadano a sostenere il successo scolastico. Ciò avviene non soltanto tramite la formulazione del supporto fornito dai docenti in base alle peculiarità di ciascuno, ma anche con l'invito a partecipare a *webinar* con le scuole secondarie di secondo grado sul territorio, che vanno a proporre attività di orientamento per conoscere le caratteristiche specifiche dell'istituto stesso.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'Istituto consente la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, valutandone proposte e suggerimenti: grazie alla trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza viene favorita la partecipazione democratica alla gestione della scuola. Se da un lato l'istituto vuole garantire la soddisfazione del diritto allo studio, dall'altro lo studente deve impegnarsi a promuovere sé stesso e prepararsi ad assolvere i propri compiti sociali. La famiglia, infine, deve partecipare attivamente al progetto educativo: sarà proprio il rapporto costante con le famiglie, unito alla trasparenza degli atti formativi e amministrativi, a favorire l'interazione educativa.

Le famiglie vengono aidate, per ciò che riguarda le scelte educative dei propri figli, tramite iniziative finalizzate all'approfondimento di temi educativi e relazionali. L'Istituto, inoltre, mantiene uno stretto rapporto con le strutture che si occupano dei problemi sociali ed educativi come le Asl e i servizi sociali, coltivando ciò che riguarda il benessere comune, in particolare dove vengono richiesti

specifici interventi. Gli spazi adibiti all'informazione vengono garantiti in maniera particolare tramite specifici canali quali un sito *web*, un albo d'istituto, la Sezione "Amministrazione trasparente" per la trasparenza e legalità, bacheche per l'informazione sindacale.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Libertà di insegnamento e rispetto della personalità del discente sono due facce della stessa medaglia. È importante che gli insegnanti siano aggiornati costantemente sulle teorie psicopedagogiche, le strategie didattiche, le tecnologie educative e che praticino un costante confronto con gli altri docenti, rispettando altresì le decisioni degli organi collegiali. L'obiettivo ultimo dell'insegnamento è quello di far sì che il discente riceva una formazione che gli faccia sviluppare completamente la propria personalità, inserendosi nella società in maniera responsabile e competente. A tal fine è importante aggiornarsi costantemente sulle relative competenze di ciascuno: vengono, pertanto, organizzati corsi di aggiornamento (in base ai finanziamenti ricevuti) in collaborazione con istituti, enti e on-line. Quest'ultimo aspetto, in seguito all'emergenza sanitaria da covid-19, ha assunto particolare rilievo negli ultimi anni: la scuola, infatti, ha organizzato per tutti i docenti un corso di formazione sull'uso della piattaforma Microsoft Teams, al fine di consentire loro di creare e gestire classi virtuali e garantire agli alunni l'attuazione della didattica a distanza.

Contesto ambientale

L'Istituto Comprensivo "L. De Lorenzo" è inserito all'interno di un variegato quadro socioculturale. La maggior parte degli alunni hanno un contesto di provenienza medio-basso. Pochi gli studenti non italiani e non vi sono gruppi che hanno particolari caratteristiche dal punto di vista della provenienza socioeconomica e culturale. Il tessuto sociale non è compatto e la partecipazione delle famiglie si limita per lo più alla consegna dei documenti di valutazione.

COMPOSIZIONE DELL'ISTITUTO COMPRESIVO

"Leonardo De Lorenzo"

L'Istituto Comprensivo è composto dalle seguenti scuole:

- **N° 2 SCUOLE DELL'INFANZIA**
- **N° 2 SCUOLE PRIMARIE**
- **N° 1 SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO**

ORDINE DI SCUOLA	COLLOCAZIONE	COD.MECCANOGRAFICO	NUMERO DI CLASSI	QUADRO ORARIO
Scuola dell'infanzia "Happy Children"	Viggiano capoluogo	PZAA83802G	4 sezioni	40 ore settimanali
Scuola dell'infanzia "R. Colombo"	Frazione San Salvatore	PZAA83801E	3 sezioni	40 ore settimanali
Scuola primaria	Viggiano capoluogo	PZEE83801Q	7 classi (IA, IIA, III A, IVA, VA) (I B, III B)	40 ore settimanali 27 ore settimanali
Scuola primaria	Frazione di San Salvatore	PZEE83802R	6 classi (I A, IIA, IIIA, III B, IVA, VA)	40 ore settimanali
Scuola secondaria di primo grado	Viggiano capoluogo	PZMM83801P	5 classi (IA, IB, II A, II B, III A)	30 Ore Settimanali

SERVIZI OFFERTI ALL'UTENZA

I servizi offerti all'utenza vengono erogati dall'Amministrazione comunale e sono i seguenti:

- servizio pre e post accoglienza degli alunni: dalle 7:40 alle 8:30 è prevista l'accoglienza anticipata degli alunni in tutti i plessi, mentre dalle 16:30 alle 17:15 vi è il post accoglienza. Tale servizio è finanziato e gestito con il personale incaricato dall'Amministrazione comunale ed è funzionale in seguito alla richiesta dei genitori; verrà fatta domanda e vi saranno specifici criteri di ammissione;

- servizio trasporto alunni: gestito dall'Amministrazione comunale;
- servizio mensa con locale cucina: gestito dall'Amministrazione comunale e in collaborazione con la scuola. I pasti tengono conto di una tabella nutrizionale elaborata dall'ASP Potenza (Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione).

La Palestra rientra tra le strutture in dotazione a disposizione della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado della sede centrale. Viene utilizzata anche la LIM nelle classi, per far sì che vi sia un insegnamento innovativo e al passo con i tempi.

AREA DIDATTICA

Programmazione educativa e didattica

In base a quelle che sono le linee guida nazionali e le finalità contenute in esse, la scuola si impegna a garantire l'elaborazione della programmazione educativa e didattica, tenendo conto delle esigenze culturali e formative degli alunni e rispettando la *mission* della scuola che, nel dettaglio:

- identifica gli strumenti atti a garantire la continuità educativa fra diversi ordini e gradi dell'Istruzione - tramite curricoli verticali creati dai dipartimenti disciplinari - con l'obiettivo di promuovere uno sviluppo armonico nella personalità degli alunni;
- adotta le strategie didattiche adeguate a ciascun alunno, nel rispetto dell'individualità di ognuno, della sua età e degli interessi e degli stili di apprendimento diversi;
- pianifica l'ampliamento dell'offerta formativa tramite attività curricolari ed extracurricolari, il cui obiettivo è potenziare gli apprendimenti disciplinari e acquisire competenze di cittadinanza attiva. Quanto detto viene redatto nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF), adottato dal Consiglio di Istituto e pubblicato sul sito web.

A livello di consiglio di classe, intersezione e interclasse viene realizzata la programmazione didattico-educativa che, nello specifico:

- definisce il percorso formativo relativo sia alla classe sia al singolo alunno, direzionando ad essi gli interventi operativi;
- si avvale di un approccio disciplinare al fine di raggiungere gli obiettivi educativi delineati dal Collegio docenti;
- viene sistematicamente sottoposta a momenti di verifica e valutazione dei risultati in modo da monitorare e adeguare l'azione didattica e le relative esigenze formative che si presentano durante il percorso.

All'interno del contratto formativo tra docenti, allievi e genitori un ruolo chiave è svolto dalla programmazione didattico-educativa di classe, nonché quella disciplinare. Per favorire un corretto

svolgimento delle attività la scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la seguente pubblicazione di quattro documenti:

1. PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa): elemento fondamentale dell'istituzione scolastica. Per la sua realizzazione l'Istituto promuove determinati aspetti: l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale; la continuità didattica; la definizione della struttura organizzativa e delle relative responsabilità; l'informazione in merito le figure professionali e ai vari ruoli che ricoprono. Nel presente piano sono contenute le scelte di natura educativa ed organizzativa e i criteri di utilizzazione delle risorse e rappresenta un vero e proprio impegno per la comunità scolastica tutta. Viene aggiornato annualmente e integrato con il Regolamento di Istituto. Il Piano viene pubblicato tramite affissione all'albo dei plessi, mentre una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria, disponibile sul sito web della scuola per la consultazione;
2. Regolamento di istituto: racchiude le norme relative agli organi collegiali; la vigilanza sugli alunni; il comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; l'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; la conservazione delle strutture e delle dotazioni; l'organizzazione della scuola e dei viaggi d'istruzione;
3. Programmazione didattica: pianificata dagli insegnanti della classe o della sezione nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF, contiene i percorsi formativi dei discenti nonché i progetti previsti per l'anno scolastico e i criteri di valutazione. Viene presentata al consiglio di interclasse, intersezione e classe per la verifica e valutazione dei risultati, in modo da allineare l'azione didattica alle necessità che emergono nel corso dell'anno. È consultabile online sul registro scolastico;
4. Patto Educativo di Corresponsabilità (DPR n. 235 del 21/11/07): l'Istituto propone il PEC al fine di delineare in maniera accurata e condivisa i diritti e i doveri nel rapporto tra scuola, studenti e famiglie. Rispettare tale patto è la condizione imprescindibile per costruire un rapporto di fiducia reciproca, in modo di potenziare le finalità dell'offerta formativa e far sì che gli studenti raggiungano il successo scolastico.

Quanto detto è riassumibile nella seguente tabella:

I docenti si impegnano a:
<ul style="list-style-type: none">• rispettare, nel processo di insegnamento/apprendimento, l'individualità di ciascun discente, ognuno con le sue modalità, tempi, e ritmi di apprendimento;• instaurare un rapporto in cui vige dialogo e collaborazione;• sostenere una formazione volta a far sì che l'alunno/a compia scelte autonome e responsabili;• agevolare il dialogo scuola famiglia, in modo da creare un rapporto collaborativo che vada a beneficio dell'alunno/a;• rendere partecipi gli alunni e le famiglie dell'offerta formativa, informandoli sulle strategie, sugli strumenti di verifica e i criteri valutativi utilizzati.

I genitori si impegnano a:
<ul style="list-style-type: none">• conoscere l'offerta formativa e collaborare con l'istituzione scolastica, partecipando al dialogo educativo;• supportare i figli negli impegni scolastici e rendere partecipi i docenti in caso di problematiche incidenti sul rendimento scolastico;• intervenire in maniera tempestiva e collaborativa con l'ufficio di Presidenza e il Consiglio di Classe in caso di scarso profitto o problemi disciplinari;• seguire l'andamento didattico e disciplinare.

Gli alunni si impegnano a:
<ul style="list-style-type: none">▪ conoscere e rispettare i propri diritti, doveri e il Regolamento di Istituto;▪ conoscere le finalità didattiche ed educative del proprio curriculum ed il percorso di apprendimento;▪ non provocare danni a cose, persone e al patrimonio della scuola.

AREA AMMINISTRATIVA

Il lavoro amministrativo della segreteria si allinea agli obiettivi formativi, educativi e didattici previsti dagli organi collegiali, rispettando le procedure regolamentari in ogni settore di competenza.

Grazie all'impegno del personale amministrativo la scuola può così garantire:

- efficienza;
- trasparenza;

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

Gli orari degli uffici di segreteria, durante il periodo scolastico, sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00
- lunedì e mercoledì dalle ore 14:30 alle ore 17:30

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Nei diversi plessi scolastici gli edifici sono muniti di aule per la didattica frontale tradizionale. Nelle aule della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria sono presenti lavagne multimediali e spazi attrezzati per le attività laboratoriali.

Durante il periodo di frequenza viene assicurata una puntuale informazione sulle disposizioni organizzative igienico-sanitarie, e vengono comunicate eventuali modifiche o integrazioni delle disposizioni. Grazie al rispetto delle norme di sicurezza e igiene previste dall'Istituto viene garantita una permanenza confortevole a scuola per alunni e personale. I collaboratori si impegnano a mantenere l'igiene costante dei locali provvedendo così, al termine delle attività scolastiche, a compiere la pulizia dei locali e delle suppellettili in essi presenti.

Altre mansioni riguardano la presenza all'entrata e all'uscita degli alunni; il supporto ad eventuali chiamate dei docenti o superiori; il divieto dell'uso del cellulare in orario di lavoro o dei telefoni della scuola per motivi personali; il rispetto delle norme sulla *privacy*. Una volta terminate le mansioni di pulizia, al termine del servizio occorre controllare che tutte le luci siano spente; i rubinetti chiusi; le porte, finestre e serrande dei locali chiuse; le attrezzature informatiche disattivate; che ogni cosa sia al proprio posto e che le porte esterne e i cancelli della scuola che siano chiusi.

La segnaletica relativa alla sicurezza viene adeguata ogni anno. È presente, inoltre, un dettagliato piano di evacuazione da mettere in atto in caso sia presente una situazione allarmante o di pericolo (come incendio o terremoto). A tal fine vengono periodicamente compiute esercitazioni relative all'applicazione delle procedure di sicurezza. Il Piano di Evacuazione prevede due prove, simulate durante l'anno al fine di addestrare studenti e personale. Il Piano viene di volta in volta adeguato di fronte ad eventuali cambiamenti delle condizioni strutturali e organizzative. Rispettando gli obblighi previsti dalla normativa sulla sicurezza nella scuola, tutto il personale (docente e non) ha partecipato a specifici corsi di formazione e informazione. In ciascuna sede vengono nominati insegnanti (elencati nell'albo della sicurezza), responsabili del primo soccorso, della prevenzione incendi e

dell'evacuazione dell'edificio scolastico. La scuola si impegna altresì nel sensibilizzare gli Enti Locali per garantire agli alunni la sicurezza delle strutture e degli impianti tecnologici a norma.

PROCEDURA DEI RECLAMI

La Scuola è sostenitrice di un dialogo costante con gli utenti, in un'ottica di rispetto del patto educativo; pertanto, offre la possibilità di esporre eventuali reclami attraverso i Responsabili di Plesso; questi ultimi provvederanno a presentare le problematiche sollevate alla Dirigente scolastica di Istituto.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Simona Saggese