

Istituto Comprensivo "Dante Alighieri"

Via Giustiniano 7 – 34133 Trieste

Tel. 040362604 – fax 040364625

www.dante.trieste.it



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa	Pag. 2
1. Principi fondamentali	2
1.1. Uguaglianza: offrire a tutti gli alunni uguali opportunità ed imparzialità	3
1.2. Regolarità: regolarità, coerenza e continuità nello svolgimento delle lezioni e nell'organico docenti.	3
1.3. Accoglienza e integrazione: limitare le situazioni di disagio nell'ingresso, permanenza ed uscita dai vari ordini di scuola.	4
1.4. Obbligo e frequenza: la scuola si impegna a favorire l'assolvimento dell'obbligo ed agevola la frequenza degli alunni.	5
1.5. Partecipazione e trasparenza: la scuola si impegna a fornire ogni informazione ad alunni e genitori e a favorirne in ogni modo la partecipazione.	7
1.6. Efficienza ed efficacia: la scuola cerca una organizzazione efficiente che consenta il raggiungimento ottimale degli obiettivi che si è proposta.	4
2. I servizi amministrativi	5
2.1. Celerità	5
2.2. Trasparenza	6
2.3. Servizi generali e tecnici	6
3. Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)	6
4. Linee di indirizzo	6
5. Composizione dell'Istituto comprensivo	7
6. Sicurezza e accessibilità nella scuola	8
7. Pubblicazione degli atti	8
8. Procedura dei reclami	8

Premessa

Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995, è stata ufficialmente varata la carta dei servizi scolastici, recante i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione del servizio nelle Istituzioni Scolastiche di ogni ordine e grado. Nella Carta dei Servizi si fa riferimento a principi fondamentali di uguaglianza, di imparzialità, di regolarità, di accoglienza e di integrazione che la scuola assume e fa propri, ritenendoli già principi sanciti dalla Costituzione. Vengono aggiunti e sottolineati il diritto alla scelta, alla partecipazione, all'efficienza, alla trasparenza.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

a) UGUAGLIANZA: OFFRIRE A TUTTI GLI ALUNNI UGUALI OPPORTUNITÀ ED IMPARZIALITÀ.

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Fattori di qualità

- Ogni docente accetta e rispetta ciascun alunno come persona senza distinzione alcuna ed esige lo stesso comportamento dagli alunni.
- Ogni docente presta a ciascun alunno il tipo e la quantità di attenzione educativa e didattica adeguata.

Standard

- Il docente valorizza i pregi, corregge i difetti, trasforma le diversità individuali in risorse per la collettività.
- I docenti, durante le ore di lezione, curano l'educazione e l'apprendimento di ogni alunno.

b) REGOLARITÀ: REGOLARITÀ, COERENZA E CONTINUITÀ NELLO SVOLGIMENTO DELLE LEZIONI E NELL'ORGANICO DOCENTI.

I soggetti erogatori del servizio scolastico garantiscono, per quanto di loro competenza:

- regolarità e continuità del servizio erogato e delle attività educative.

Fattori di qualità

- Osservanza della continuità nell'assegnare i docenti alle classi, salvo casi eccezionali.
- Tempestivo avviso da parte di tutto il personale in caso di assenza.
- Impegno di tutto il personale ad informare per tempo sulla eventuale partecipazione alle assemblee sindacali.
- Disponibilità dei docenti delle medie e del personale ATA a sostituire i colleghi assenti, in base alle ore disponibili.
- Previsione di alcune ore riservate alle supplenze.
- Riunioni per materia e di modulo durante le quali si attuano forme di coordinamento, programmazione e ricerca in ambito disciplinare ed interdisciplinare.

Standard

- La scuola avvisa le famiglie in anticipo su possibili variazioni di orario delle lezioni e garantirà comunque la sorveglianza degli alunni.
- Le classi non rimarranno mai scoperte per l'assenza di un docente.

- Durante le riunioni per materia e di modulo si coordina e si verifica la programmazione annuale e disciplinare.

c) ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE: LIMITARE LE SITUAZIONI DI DISAGIO NELL'INGRESSO, PERMANENZA ED USCITA DAI VARI ORDINI DI SCUOLA.

La scuola si impegna, tramite tutti gli operatori del servizio:

- a favorire l'accoglienza degli alunni, il loro inserimento e l'integrazione, soprattutto nella fase d'ingresso alle classi iniziali e in presenza di particolari situazioni di disagio;
- a coinvolgere i genitori, nell'ottica di una dovuta corresponsabilità, per la soluzione di determinate problematiche, relative ad alunni diversamente abili, stranieri e con diverse forme di disagio per i quali esistono dei protocolli di accoglienza specifici.

Fattori di qualità

- Formazione delle classi prime. La scuola costituisce le classi prime seguendo anche le indicazioni degli insegnanti con l'obiettivo che esse risultino equeterogenee.
- Progetto accoglienza. I docenti promuovono una serie di attività atte a favorire l'inserimento dell'alunno nell'ambiente scolastico.
- Progetto Risolviamo insieme. Progetto che ha l'obiettivo di contrastare la dispersione scolastica fornendo ad alunni e famiglie strumenti e strategie idonee per affrontare e superare le problematiche legate al disagio e all'insuccesso (servizio di doposcuola, sportello di consulenza psicologica, interventi di figure professionali specialistiche, interventi di recupero...)
- Integrazione portatori di handicap.
- Nell'Istituto, è attivato il Gruppo di Lavoro per l'Inclusione (G.L.I.) che si occupa della elaborazione di progetti specifici adattabili alla realtà scolastica e predispone il Piano Annuale per l'Inclusività.

Standard

- Le classi sono formate cercando l'equilibrio all'interno di ogni gruppo-classe. Per la formazione delle stesse viene effettuato, nel mese di giugno, una raccolta di informazioni sui nuovi iscritti presso le scuole di provenienza anche con eventuale incontro tra gli insegnanti impegnati nelle classi-ponte.

d) OBBLIGO E FREQUENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FAVORIRE L'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO ED AGEVOLA LA FREQUENZA DEGLI ALUNNI.

Mentre per la Scuola dell'infanzia gli operatori si impegnano per sensibilizzare le famiglie a promuovere l'ingresso dei bambini nelle strutture infantili fin dai tre anni d'età, per le Scuole primarie e secondaria dell'Istituto Comprensivo Dante Alighieri c'è la volontà, da parte dei docenti e del dirigente, per collaborare con le istituzioni competenti, in modo da prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica. In questo compito l'azione di tutti gli operatori si deve comunque coniugare con l'impegno dei genitori.

Fattori di qualità

- Oculata distribuzione dei compiti assegnati agli alunni nella settimana.
- Confronto coi genitori degli alunni per il carico di lavoro domestico.
- Sistemica previsione delle lezioni assegnate per casa.
- Attività di doposcuola (scuola secondaria).
- Sportello di ascolto con uno psicologo della scuola.
- Presenza di referenti per il disagio.

- Progetto Risolviamo insieme e progetto Con. Cu.Or.

Standard

- Gli insegnanti cercheranno di predisporre l'assegnazione dei compiti in modo che gli alunni apprendano ad organizzare al meglio ed autonomamente il tempo a loro disposizione.

e) PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: LA SCUOLA SI IMPEGNA A FORNIRE OGNI INFORMAZIONE AD ALUNNI E GENITORI E A FAVORIRNE IN OGNI MODO LA PARTECIPAZIONE.

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli Organi collegiali e delle vigenti procedure, da parte delle diverse componenti (operatori scolastici e genitori), è di rilevante valore sia in riferimento all'attuazione della presente "Carta", sia nel processo di interazione Scuola- famiglia, inteso come passaggio bi-direzionale di informazioni, i più completi e trasparenti, che abbiano come punto di riferimento l'alunno, al fine di migliorare sempre più la qualità del servizio erogato.

Fattori di qualità

- Partecipazione dei rappresentanti dei genitori nei Consigli di classe, Interclasse e Intersezione.
- I curricoli d'Istituto e le programmazioni di classe sono messe a disposizione dei genitori.
- La scuola favorisce l'organizzazione di Assemblee dei genitori.
- Gli insegnanti danno disponibilità per il colloquio individuale e forniscono ogni informazione sull'andamento del processo formativo dell'alunno.
- Trasparenza dei criteri di valutazione.
- Scheda di valutazione quadrimestrale e, per gli studenti della secondaria, anche eventuale segnalazione alle famiglie delle materie in cui il proprio figlio/a non ha ancora raggiunto la sufficienza (a dicembre, marzo e maggio).

Standard

- Le sedute dei Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione coi rappresentanti dei genitori sono 4 durante l'anno.
 - I coordinatori e/o gli insegnanti di classe favoriscono la formazione dei seggi per l'elezione dei rappresentanti dei genitori e in tale occasione illustrano la programmazione e le opportunità offerte dalla Scuola.
 - I genitori trovano sul sito della scuola il P.O.F. , la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Istituto e le delibere del Consiglio d'Istituto.
 - Per la scuola secondaria vengono attuati due ricevimenti generali dei genitori a novembre e a marzo.
 - Ogni insegnante della Scuola secondaria colloca nel suo orario un'ora di ricevimento settimanale o quindicinale e, su richiesta dei genitori, fissa un appuntamento entro 15 giorni dalla richiesta.
 - Gli insegnanti della Scuola dell'infanzia attuano quattro ricevimenti pomeridiani e sono disponibili a colloqui su richiesta per esigenze specifiche.
- Gli insegnanti della scuola primaria attuano ricevimenti pomeridiani (o assemblee di classe) una volta al mese.

f) EFFICIENZA ED EFFICACIA: LA SCUOLA CERCA UNA ORGANIZZAZIONE EFFICIENTE CHE CONSENTA IL RAGGIUNGIMENTO OTTIMALE DEGLI OBIETTIVI CHE SI È PROPOSTA.

- L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è formata a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, tanto nell'organizzazione dei servizi amministrativi, quanto nell'attività didattica vera e propria.
- Efficienza ed efficacia del servizio sono alla base anche dell'aggiornamento del personale, che la Scuola garantisce ed organizza pure in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, permanendo comunque la possibilità del Collegio Docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

Fattori di qualità

- Gli insegnanti sono organizzati in una struttura stabile che favorisce la continuità didattica orientata.
- Gli insegnanti partecipano a corsi di formazione e aggiornamenti organizzati dall'Istituto o da altri Enti.
- Gli incarichi di ciascuno sono definiti dal Collegio Docenti.
- Utilizzazione ottimale del personale docente e ATA.

Standard

- Il Collegio Docenti si articola, quando è necessario, per commissioni.
- Alla guida di ogni gruppo c'è un Coordinatore con competenze ben definite.
- Si privilegiano corsi di formazione e aggiornamento deliberati dal Collegio Docenti.
- E' consentita la partecipazione ad altri corsi organizzati da Enti pubblici e culturali.

2. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto Comprensivo Dante Alighieri è amministrato dall'Ufficio di Direzione, presieduto dal Dirigente Scolastico. L'Ufficio dispone altresì di un Direttore S.G.A. e di sei Assistenti Amministrative che curano tutte le operazioni di segreteria relative sia ai docenti, agli alunni che alle famiglie e agli operatori scolastici. L'Ufficio di Segreteria è l'ultimo anello della catena che fa da tramite con il M.I.U.R.. Gestisce tutta la parte amministrativa contabile della scuola inerente agli alunni, ai docenti, al personale non docente, cercando di offrire all'utenza, per il territorio di propria competenza, un servizio celere e funzionale. A tal scopo già da tempo la segreteria è stata dotata dei mezzi informatici e di un sito Internet. Le indicazioni che seguono riportano le caratteristiche essenziali del nostro servizio amministrativo, in esse sono indicati alcuni standards proposti dal documento base della Carta dei Servizi, fornito dal Ministero. La nostra istituzione scolastica cerca di riconoscersi pienamente nei fattori di celerità, trasparenza e flessibilità oraria. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di un pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

a) CELERITÀ

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, la celerità del servizio e la semplificazione delle procedure.
- Per il rilascio di documenti di vario genere è sufficiente una domanda in carta semplice, anche via mail o per mezzo fax.
- I certificati di servizio vengono rilasciati entro sette giorni dalla richiesta, in tempi normali, entro 10 giorni, in particolari situazioni.
- I certificati di iscrizione e frequenza degli alunni sono rilasciati entro 7 giorni.
- Gli attestati e le schede di valutazione vengono preparati con cura dell'ufficio Segreteria e consegnati agli insegnanti che provvedono alla loro distribuzione. In caso di mancato ritiro da parte dei genitori, gli stessi documenti saranno riconsegnati in Segreteria. I

certificati richiesti da ex alunni vengono rilasciati in copia conforme dopo 10 giorni dalla domanda.

- Le copie conformi dei documenti, che siano agli atti dell'Istituto, sono rilasciati entro 7 giorni. Il corrispettivo, che comprende il costo della carta, le spese di riproduzione e il bollo, è a carico dell'utente secondo la quota stabilita.

- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono agli atti della Scuola, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990.

- Il rilascio dei documenti è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico.

- Per il pubblico è garantito il seguente orario di apertura: lunedì, martedì e giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e il mercoledì dalle ore 14.30 alle 15.30.

b) TRASPARENZA

La piena informazione agli utenti viene garantita attraverso la pubblicazione all'Albo on line dell'I.C. Dante Alighieri dei seguenti atti:

- Orario di servizio dei docenti e del personale A.T.A."
- Organigramma degli uffici: esposizione dei nomi del Responsabile Amministrativo e degli Assistenti Amministrativi;
- Organigramma degli Organi collegiali, con pubblicazione dei nomi dei componenti;
- Organico personale docente delle Scuole Medie, Elementari e Materne e del personale A.T.A., con rispettivi nomi;
- Delibere del Consiglio d'Istituto;
- Bilancio di Previsione e del Conto Consuntivo;
- Notizie d'Istituto;
- Regolamento d'Istituto.

- Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per bacheche sindacali e per i genitori.

- Tutto il personale A.T.A. statale indossa il cartellino di identificazione in maniera ben visibile, per l'intero orario di lavoro.

- I rapporti con l'utenza sono improntati a massimo rispetto e cortesia reciproca.

- Il personale, rispondendo al telefono, dichiara all'utente il proprio nome, la qualifica, nonché il termine "Istituto Comprensivo".

c) SERVIZI GENERALI E TECNICI

Il personale ausiliario garantisce l'igiene e la sicurezza dei locali. Qualsiasi anomalia viene immediatamente comunicata in segreteria.

3. IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. è il documento fondamentale di ciascuna istituzione Scolastica.

Realizza il mandato costituzionale che affida alla Scuola, per tutti i cittadini, i compiti di educare, formare ed istruire:

- è coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi indirizzi di studi definiti a livello nazionale;
- riflette ed interpreta i bisogni formativi del territorio;
- accoglie le linee di indirizzo del Consiglio d'Istituto;
- contiene le scelte e i risultati della progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa.

4. LINEE DI INDIRIZZO

Il consiglio d'Istituto individua le seguenti Linee di indirizzo, a cui si ispira tutta la progettazione dell'Istituto, che vengono periodicamente riviste.

Attualmente sono le seguenti:

- ❖ Centralità dell'alunno come soggetto attivo della propria crescita all'interno della comunità valorizzandone l'autostima ed evitando rigidità nei ruoli sociali;
- ❖ Attenzione alla relazione comunicativa tra alunno/docente e tra docenti/genitori;
- ❖ Rispetto serio ed effettivo della norma che implica correttezza nei rapporti da parte di tutti per affermare il principio della legalità e della democrazia;
- ❖ Educazione alla prevenzione e alla sicurezza nei confronti di sé, degli altri e degli ambienti.

Le competenze

Questi i punti cardine per lo sviluppo delle competenze:

- ❖ Ricerca, potenziamento e differenziazione per l'apprendimento:
 - della lingua (italiana e comunitarie) e delle sue strutture;
 - della matematica e dell'area scientifica;
 - per la conoscenza del territorio, dal punto di vista geografico, storico, sociale e culturale.

Sono inoltre previsti:

- ❖ l'organizzazione di corsi di recupero e potenziamento (anche attraverso l'attività di doposcuola)
- ❖ lo sviluppo di progetti e percorsi di:
 - educazione musicale attraverso attività coreutica;
 - educazione alla teatralità;
 - educazione all'espressività linguistica;
 - educazione alla comunicazione verbale e non verbale.

Il benessere

Nell'ottica di promuovere uno sviluppo armonico dell'individuo, sono previsti percorsi di :

- ❖ educazione all'ascolto e guida per la crescita;
- ❖ educazione motoria e alimentare;
- ❖ educazione all'ecologia e alla salvaguardia del territorio;
- ❖ ed. stradale

e uno sportello di consulenza psicologica per alunni, genitori e docenti.

E' inoltre promossa e incoraggiata l'interazione con associazioni ed enti per il raggiungimento di obiettivi comuni.

La legalità

Per favorire e potenziare la conoscenza della legalità e l'educazione civica e sociale, l'istituto favorisce l'attività per:

- ❖ la conoscenza e il rispetto delle regole della convivenza e il benessere personale e sociale;
- ❖ la conoscenza e il rispetto delle regole del codice della strada;
- ❖ la conoscenza dell'attività delle Forze dell'Ordine sul territorio;
- ❖ la prevenzione dei rischi nel campo della salute e delle dipendenze.

Intercultura e integrazione

Attraverso il Protocollo di accoglienza, la scuola promuove :

- ❖ l'educazione all'accoglienza e all'integrazione;
- ❖ l'educazione alla solidarietà e alla pace;
- ❖ il confronto con altri contesti geografici, storici, sociale e culturali;
- ❖ la costituzione di percorsi comuni con culture differenti

5. COMPOSIZIONE DELL'ISTITUTO COMPRENSIVO

L'Istituto Comprensivo "Dante Alighieri" è costituito:

- dalla scuola dell'infanzia di via Colonna (via Colonna 1 – tel 040306589)
- dalla scuola primaria "N. Sauro" (via Tigor, 3 – tel. 040306431)
- dalla scuola primaria "Aldo Padoa" (via Archi 4 – 34142, tel. 040368959)
- dalla scuola secondaria di primo grado "Dante Alighieri" (via Giustiniano 7 – tel. 040362604).

Presso la sede della scuola primaria A. Padoa, sulla base di una convenzione con il Comune di Trieste, è attivo il Servizio Integrativo Scolastico e in alternativa il servizio di "Mensallegra"

Presso la sede della scuola primaria "N. Sauro" è attivo un servizio mensa e doposcuola coordinato dal Comitato dei genitori.

La Segreteria e la Direzione dell'Istituto hanno sede in via Giustiniano 7 e sono raggiungibili al n. tel. 040362604, al n. fax 040364625 e al seguente indirizzo e-mail: tsic808001@istruzione.it

6. SICUREZZA E ACCESSIBILITA' NELLE SCUOLE

In materia di **sicurezza** l'Istituto applica le disposizioni derivanti dalla normativa ora contemplata nel quadro organico contenuto nel D.L.gs 81/08 e relative integrazioni D.L.gs 106/09 . Negli anni si sono intraprese le seguenti iniziative:

- Il Dirigente scolastico, ha nominato quale Responsabile del SPP, un docente interno in possesso dei titoli previsti.
 - Nell'Istituto è presente il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS).
 - L'Istituto ha individuato il proprio Medico Competente.
 - In ogni scuola sono presenti le squadre di emergenza.
 - All'inizio di ogni anno scolastico viene eseguita la valutazione dei rischi presenti in ciascun edificio scolastico. Successivamente il Dirigente scolastico presenta le richieste di adeguamento dei rischi emersi al Comune di Trieste.
 - In base alla struttura di ogni edificio si predispongono i piani di emergenza.
 - In ogni scuola si effettuano almeno due prove di evacuazione per addestrare insegnanti ed alunni a tenere un comportamento corretto in caso di emergenza.
 - Periodicamente si svolgono, a spese della scuola, corsi di aggiornamento per garantire una adeguata formazione al personale (corso ai preposti, corsi primo soccorso e antincendio...)
 - In base all'Accordo Stato Regioni è stata somministrata a tutto il personale della scuola la formazione prevista (vedere piano di formazione pubblicato sul sito della scuola).
- All'inizio di ogni anno scolastico si riunisce il Servizio di Prevenzione e Protezione.

Accessibilità: tranne che nella scuola dell'infanzia, qualsiasi alunno in carrozzina o momentaneamente disabile, può raggiungere senza impedimento quasi tutte le classi dei vari plessi.

7. PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI

LA CARTA DEI SERVIZI e i documenti a cui fa riferimento sono depositati in Segreteria e saranno in visione negli orari di ricevimento fissati ed esposti, a partire dal 15 dicembre di ogni anno scolastico.

Nei plessi dipendenti sarà inviata copia da affiggere all'Albo.

All'atto dell'iscrizione, i genitori potranno prendere visione della Carta dei Servizi e di

tutti gli Allegati.

Gli Utenti possono, inoltre, consultare il sito web per accedere direttamente alla visione dei documenti di cui sopra. L'Indirizzo è www.dante.trieste.it (sito in aggiornamento)

L'indirizzo di posta elettronica per ulteriori comunicazioni è:

tsic808001@istruzione.it

8. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e responsabilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono successivamente essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono, di norma, presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver indagato in merito, risponde sempre in forma scritta, entro 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Approvato dal Collegio dei docenti in data 5 aprile 2013

Approvato dal Consiglio d'Istituto in data 23 aprile 2013

Il Dirigente scolastico
Fabia Dell'Antonia