



2° CIRCOLO DIDATTICO DI  
GRAGNANO  
Via Vittorio Veneto,18  
Tel. 081/8012921  
Fax 081/8736317  
C.F. 82008620633  
e.mail naee142002@istruzione.it

## CARTA DEI SERVIZI DEL II CIRCOLO DIDATTICO DI GRAGNANO

Prot. N

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici. La Carta dei Servizi, insieme al **Piano dell'Offerta Formativa** del Circolo (P.O.F.), al **Regolamento** ed al **Piano annuale delle attività**, è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione e costituisce l'esplicitazione dei modi con cui, nel II Circolo di Gragnano, si concretizzano le offerte formative e si tutelano i diritti degli alunni e degli utenti, con il fine di raggiungere gli obiettivi culturali ed educativi che le Indicazioni Nazionali e le leggi scolastiche assegnano alla scuola nei suoi diversi gradi. E' stata elaborata dal Gruppo di Miglioramento, approvata in sede di Consiglio di Circolo.

La "Carta" si articola nelle seguenti parti :

1. **Principi fondamentali**
2. **area didattica**
3. **I servizi amministrativi**
4. **Le condizioni ambientali della scuola**
5. **La procedura di reclami e la valutazione del servizio**
6. **Attuazione**

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali

### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

**La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:**

Art. 2: "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle forme sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale."

**Art.3 :** E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

**Art.21:** Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

**Art.30:** E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

**Art.33:** 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.

**Art.34:** La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

## **2. UGUAGLIANZA**

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

## **3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

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

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario.

## **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Raccordo Scuola dell'Infanzia/Scuola Primaria:

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primaria e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- distribuzione di un opuscolo contenente una sintesi della Carta dei Servizi, del Regolamento di Circolo, del POF e del Contratto Formativo;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- percorsi didattici in cooperazione tra classi prime e i gruppi delle scuole dell'infanzia, visita agli edifici della scuola primaria;
- inserimento graduale dei bambini con frequenza solo al mattino per i primi giorni; raccolta di informazioni sugli alunni attraverso una presentazione scritta dai genitori e/o colloqui con i medesimi;

### **Raccordo Scuola Primaria/Scuola Secondaria di 1° grado:**

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- progetto continuità in cooperazione tra classi ,
- Attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado,
- visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico),

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime,
- la definizione di prove di uscita e di ingresso,
- attività di formazione in continuità;
- condivisione dei parametri valutativi;
- condivisione della certificazione delle competenze in uscita.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

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.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per:  
attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà  
attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione
- attività integrative e attività di laboratorio
- realizzazione di specifici progetti educativi
- utilizzo docenti di sostegno

- collaborazione con la neuropsichiatria dell' ASL e con i servizi sociali-assistenziali

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.

### **5. DIRITTO DI SCELTA**

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 nel Regolamento d'Istituto approvato dal Consiglio di Circolo.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

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 assistito.

### **6. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni; in 6 giorni, in caso di attivazione di

laboratori di ampliamento dell'Offerta Formativa.

Nella scuola primaria le attività didattiche si articolano in 27 ore curricolari e 16,30 ore di mensa per le classi prime, seconde e terze; in 30 ore curricolari e 16,30 ore di mensa per le classi quarte e quinte. Nella scuola dell'infanzia le attività educative si svolgono, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle 16,30.

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 o in giorni specifici si attiva la procedura per contattare le famiglie e, dove necessario, informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

## **7. PARTECIPAZIONE**

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, anche attraverso la creazione di Reti.

## **8. TRASPARENZA**

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

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- periodici incontri scuola-famiglia;
- incontri individuali con la famiglia secondo le esigenze;
- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; le comunicazioni sono pubblicate sul sito della scuola;
- le programmazioni educative/didattiche, sono a disposizione su richiesta dei genitori; Il POF, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica: <http://www.secondocircolodidattico-gragnano.it>

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

La scuola mette a disposizione, di eventuali associazioni di 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.

## **9. EFFICIENZA**

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si struttura secondo criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia per l'organizzazione dei servizi amministrativi, che per l'attività didattica.

La scelta dell'orario giornaliero delle attività didattiche è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto dei seguenti vincoli esterni :

- la condivisione di alcuni docenti con altre scuole
- e dei seguenti criteri didattici:
- rapporto equilibrato tra le discipline
  - razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
  - mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

L'accesso alla visione dei documenti avviene, previa richiesta scritta al dirigente scolastico. Il rilascio di copia documenti, ai sensi dell'art. 25 della L.n. 241/90, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di misura, è subordinato al rimborso del costo di riproduzione, equivalente a € 0,26 da 1 a 3 fogli, € 0,52 da 4 fogli in poi.

La scuola ha provveduto ad attivare la posta elettronica certificata e provvederà alla registrazione del proprio sito istituzionale al dominio "gov.it"

## **10. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite 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. Annualmente 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.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.

## **AREA DIDATTICA**

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- congruità al POF;
- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- rispondenza ai diversi stili di apprendimento;
- supporto multimediale;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli d'interclasse. Il collegio dei docenti delibera l'adozione, secondo la normativa vigente.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Sono esclusi i richiami che avranno funzione mortificante o punitivo a favore di sollecitazioni che promuovono la motivazione e la partecipazione. I genitori, in caso di eventuali riscontri di caduta di attenzione, sono informati attraverso colloqui individuali programmati.

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

### **POF**

Il POF, elaborato da commissioni nominate dal Collegio dei Docenti e mediante il coordinamento degli insegnanti FS della relativa area, contiene le scelte educative, organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse. Esso è un impegno per l'intera comunità scolastica.

### **REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento dei Consigli d'interclasse e d'intersezione, organizzati dalla scuola;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

### **PROGRAMMAZIONE**

La programmazione di Circolo è illustrata in un documento che contiene:

- Analisi della situazione socioculturale di partenza;
- finalità educative;
- criteri per la programmazione educativa e didattica;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività e calendario delle riunioni.

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici

- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici;
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

## **CONTRATTO FORMATIVO**

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione ed eventualmente ottenere la duplicazione.

Attraverso la documentazione scritta e multimediale, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola.

Per sollecitare la motivazione e per rendere i bambini protagonisti, ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

- colloqui individuali;
- l'assemblea d'interclasse e di intersezione ogni due mesi circa;
- l'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- la comunicazione bimestrale dell'andamento didattico/disciplinare dei singoli alunni (verifica quadrimestrale).

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

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

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

L'attività lavorativa è sospesa il sabato nei mesi di luglio e agosto.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti ai genitori nelle date stabilite o dal personale di segreteria preposto.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico il martedì e il giovedì dalle ore 10,30 alle ore 12,30 salvo casi urgenti.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

Le informazioni vengono garantite dalla esposizione di una apposita bacheca; in essa sono esposti:

- documenti da affiggere all'albo dell'Istituto
- organigramma degli organi collegiali
- tutte le altre informazioni di carattere generale
- calendario scolastico

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori
- bacheca docenti

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**

L'Istituto ha sede in Gragnano, con quattro indirizzi dislocati.

Il II Circolo, in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale, garantisce agli alunni e agli operatori scolastici le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi per una permanenza confortevole e per un adeguato svolgimento delle diverse attività scolastiche. I collaboratori scolastici si adoperano per garantire la costante igiene della scuola, in modo diretto nei plessi in cui tale servizio è direttamente a loro demandato. In alcuni plessi il suddetto servizio è affidato ai LSU in aggiunta a quello dei collaboratori scolastici.

Tutti gli operatori scolastici sono tenuti a segnalare con tempestività in segreteria, ogni fattore di rischio per la sicurezza e l'incolumità degli alunni. Sarà cura della Direzione sollecitare l'Amministrazione Comunale perché intraprenda gli interventi necessari a rendere la scuola più sicura, pulita e confortevole.

Il Dirigente Scolastico garantisce la sicurezza della struttura e il servizio di vigilanza esterno, in ingresso ed uscita degli alunni mediante l'ausilio dei Vigili Urbani.

In caso di calamità, l'evacuazione dell'edificio scolastico sarà effettuata attraverso uscite di emergenza, secondo un dettagliato "Piano di evacuazione", redatto per ciascun plesso da un tecnico di apprezzata esperienza

## **PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Annualmente il dirigente formula per il Consiglio Di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Alla fine di ciascun anno scolastico le scuole predispongono questionari relativi agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi, da sottoporre a genitori, alunni e insegnanti. Attraverso l'analisi del monitoraggio il Collegio Docenti e il Consiglio di Circolo verificano l'attività formativa della scuola e mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi.

**Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi del II Circolo didattico di Gragnano si applicano nelle scuole 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.**