



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

CARTA DEI SERVIZI

A.S. 2015 – 2016

(Delibera del Consiglio di Circolo n.11 del 19/01/2016)



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5° "E. MONTALE"

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA A.S. 2015/16

(Riferita al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995)

La seguente carta dei servizi della Direzione Didattica 5 "Eugenio Montale" ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si compone di:

- Parte I: Area didattica:**
- Piano dell'offerta Formativa
 - Progettazione Educativa e Didattica
 - Contratto Formativo

Parte II: Servizi Amministrativi

Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola

Parte IV: Servizio Mensa

Parte V: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Parte VI: Attuazione

Al fine di potenziare gli impegni educativi ed organizzativi oltre che il dialogo con l'utenza, fa propri i principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità garantendone la completa attuazione con le disposizioni che si articolano in:

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e Regolarità**
- **Accoglienza e Integrazione**
- **Obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Iniziative didattiche curricolari (es. lavori di gruppo) e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni non italiani.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico, il personale e i docenti della sezione/classe
- Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi dello studente.
- Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
- Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti della sezione/classe

3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli obbligati.

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

5.3 Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento che contiene il P.T.O.F. in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Nella programmazione si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto dei traguardi di sviluppo delle Indicazioni Nazionali.

6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.

6.3 L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente atteso che esso, stando alle prescrizioni della legge 107/2015 è obbligatorio strutturale e permanente.

PARTE I

AREA DIDATTICA

a. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei due ordini di scuola di base. Le iniziative riguarderanno:

- Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
- Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
- Coordinamento dei curricula e delle programmazioni didattiche.
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e di valutazione.

c. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee ad assicurare un coinvolgimento sereno e motivante del bambino nelle attività didattiche..

e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.

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



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

1. Piano dell'offerta Formativa contenente il Regolamento d'Istituto e il Patto educativo di corresponsabilità.
2. Programmazione Educativa e Didattica.

1. PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti.

E' completato dal Piano di miglioramento triennale e dal RAV elaborato dalla scuola per l'individuazione delle priorità su cui agire per il miglioramento. Il PTOF contribuisce alla definizione del piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto, prevedendo l'organico di personale docente ed ATA e pianifica le attività di potenziamento e di inclusione nella scuola primaria.

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati ai traguardi di sviluppo delineati nelle Indicazioni Nazionali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di intersezione o di interclasse e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere" e valorizza i percorsi per l'inclusività in coerenza con il Piano annuale dell'inclusività.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

a. Il Circolo Didattico ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

- Garanzia di accesso civico immediato tramite il sito web della scuola, costantemente e tempestivamente aggiornato.
 - Per le iscrizioni alla scuola dell'infanzia e per le classi successive alla prima, per le quali non è prevista la procedura online, la distribuzione dei moduli di iscrizione, dei vari ordini di scuola, è effettuata “a vista” nei giorni e negli orari previsti ed è prevista assistenza e supporto dal personale addetto.
 - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi dalla consegna delle domande.
 - Per le iscrizioni online è previsto un servizio di assistenza in segreteria, per i genitori che sono sprovvisti di competenze o di strumentazioni tecnologiche.
 - Il rilascio dei certificati autorizzati e non sottoposti a regime di autocertificazione è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi (cioè al quarto giorno dalla richiesta) sia per quelli di iscrizione e frequenza che per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti prevede un periodo di cinque giorni per il rilascio, tranne i casi per i quali è richiesta una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.)
 - Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta..
 - I certificati di servizio per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro tre giorni, tranne per quelli per i quali è prevista l'autocertificazione e il divieto di rilascio a privati.
 - L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico antimeridiano, dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e, in orario pomeridiano, il lunedì e il martedì dalle 14,00 alle 16,00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
 - L'ufficio di presidenza riceve il pubblico il lunedì e il giovedì dalle 10,00 alle 12,00.
 - La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri, previsti dall'accesso civico, come previsto dal Programma per la Trasparenza e l'Integrità:
La scuola pubblicizza ed informa l'utenza tramite il sito web della scuola stessa www.5circolodidattico.it e predispone spazi ben visibili; in particolare sono assicurati:
- Organigramma e funzionigramma degli uffici (presidenza e servizi);



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

- Orari di segreteria e di attività didattiche
- Albo pretorio online d'Istituto.
- Sezione Amministrazione trasparente

d. Il Circolo Didattico garantisce per tutti i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

e. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., e l'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Il Circolo Didattico "Eugenio Montale" si compone delle seguenti sedi/plessi:

- Scuola primaria "Eugenio Montale"
- Scuola dell'Infanzia "L'Incontro"
- Scuola Primaria "Il Giardino di Montale"
- Scuola Primaria "I Girasoli"
- Scuola dell'Infanzia "I Limoni"
- Scuola dell'Infanzia "Le Ginestre"

I 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 .

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).

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.

L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

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).

PARTE IV

SERVIZIO MENSA

Nei seguenti ordini di scuola:

- Scuola dell’Infanzia
- Scuola Primaria

Scuola dell’Infanzia

gli orari di attività didattica prevedono un tempo scuola continuativo dalle 8,00 alle 16,00, con erogazione di un servizio mensa con contribuzione da parte delle famiglie a cura dell’Ente locale.

PARTE V 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.

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 soddisfazione delle aspettative dell’utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sulla frequenza scolastica e sul rendimento
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Per raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata 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. Il



DIREZIONE DIDATTICA DI NAPOLI 5°“E. MONTALE”

Viale della Resistenza 11K-80145 NAPOLI tel. e fax 081/5430772

Codice fiscale: 94023840633 – Cod. Mecc. : NAEE005006

E-MAIL: naee005006@istruzione.it Web: www.5circolodidattico.it

Comitato di Miglioramento provvederà ad analizzare statisticamente le risposte ed a riportare i dati in Collegio Docenti per valutare eventuali interventi correttivi successivi.

PARTE VI

ATTUAZIONE

- a) La presente carta dei servizi offerta dalla Direzione Didattica 5 “Eugenio Montale” approvata dal Consiglio d’Istituto e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali sulle direttive del dirigente scolastico e sottoposta ad ulteriori approvazione del consiglio di istituto, in caso di emendamenti, dovuti ai miglioramenti o ai risultati raggiunti.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Prof.ssa Paola Carnevale