

***SCUOLA SECONDARIA DI I GRADO
AD INDIRIZZO MUSICALE
“ FERRAJOLO-CAPASSO”
ACERRA***



Carta dei Servizi

...per una scuola inclusiva e di Qualità...

***Anno Scolastico 2014/2015
Via Madonnelle – Sede Centrale
Via Alcide De Gasperi Sede succursale
Distretto N°31 – Codice NAMM OAW00G
Telefax 0818857264/ e-mail namm OAW00G @ istruzione.it***

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Scuola Secondaria di I Grado "Ferrajolo-Capasso" ad indirizzo Musicale ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana, garantisce perciò i principi di libertà ed uguaglianza anche nell'ambito della formazione e dell'istruzione del cittadino e si riconnette alla pubblicizzazione annuale del Piano di Offerta Formativa (integrato dal Piano delle attività) e del Manuale Qualità quale strumento di attuazione concreto dei principi stabiliti dalla Carta stessa.

1 – UGUAGLIANZA

1.1 - Presentandosi l'utenza della scuola molto eterogenea per condizioni socioeconomiche, psicofisiche e culturali, nonché per religione ed etnie negli ultimi tempi, i docenti ed il personale tutto si impegnano a che nessuna discriminazione sia compiuta e si riduca lo svantaggio determinato da qualsiasi motivo attraverso :

- formazione di classi eterogenee per gradi di abilità cognitive.
- realizzazione di percorsi personalizzati di inclusione nell'ottica di consentire a ciascun allievo la massima espressione delle proprie potenzialità.

2 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1 - L'erogazione del servizio della scuola è improntata a criteri, fissati nelle sedi opportune, di obiettività, equità ed imparzialità, in ogni momento di esplicazione dello stesso: formazione delle classi, accoglienza degli alunni, attività educativo-didattica ed opportunità di apprendimento, valutazione.

2.2 - La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio potendo contare sul rispetto del criterio della continuità didattica nell'assegnazione di classi e corsi a ciascun docente.

3 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 - Gli Operatori tutti della scuola praticano l'accoglienza di genitori ed alunni come fatto culturale con attività finalizzate a favorire l'inclusione, soprattutto nella fase di ingresso (alunni di classe prima)per favorire il prevenire di situazioni che potrebbero sfociare in emarginazione, isolamento e abbandono scolastico. Le attività utili a tale fine vengono descritte nel POF e ne Manuale Qualità. Per l'integrazione e l'accoglienza degli alunni diversamente abili la struttura risulta sufficiente ed adeguata . E' costituito il gruppo di lavoro legge 104/92.

3.2 - Nell'ambito e nello svolgimento della propria attività ogni Operatore della scuola impronta la sua opera a rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

4 - DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 - La scuola, nella consapevolezza che l'utente ha diritto di scegliere fra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, legge 400/91, accetta tutte le richieste di iscrizione, nei limiti della capienza e, solo in caso di eccedenza delle domande, prende in considerazione criteri di selettività secondo il seguente ordine di priorità :

- residenza;
- fratelli che frequentano o che conseguiranno la licenza nell'anno in cui si richiede l'iscrizione;
- sede di lavoro dei genitori;
- eterogeneità: presenza in classe di alunni di diversa provenienza socio-ambientale e diverso livello di ingresso;
- presenza di alunni diversamente abili nell'ottica della massima integrazione e dello sviluppo della socialità.

4.2 - La scuola esercita controlli costanti sulla regolarità della frequenza per l'assolvimento dell'obbligo scolastico ed assicura interventi di prevenzione dall'evasione e della dispersione attraverso:

- registrazione quotidiana delle assenze degli alunni sul modello prestampato con computerizzazione mensile e sondaggi periodici;
- in caso di assenze ingiustificate, sintomo di rischio di abbandoni, contatti immediati con le famiglie (telefonicamente e con comunicazioni scritte) anche per alunni fuori obbligo scolastico e, nei casi di inadempienza dell'obbligo di frequenza, attivazione dei Servizi Sociali.

5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 - La scuola garantisce la partecipazione delle famiglie (scuola come centro di promozione culturale del territorio), degli alunni (scuola come centro di aggregazione giovanile) e del personale (sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio che per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori scolastici) programmando :

- incontri collegiali, in orario pomeridiano, con le famiglie ; un ulteriore incontro con i genitori degli alunni delle classi terze per l'orientamento scolastico e professionale alla vigilia delle iscrizioni ; sedute periodiche di C.d.C. completi della rappresentanza genitori ; colloqui, previo appuntamento, tra docenti e genitori; il diritto di accesso agli atti è garantito dalle modalità della legge 7 agosto 1990 n° 241.

5.2 - La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche anche con la collaborazione dei genitori affinché l'istituzione scolastica diventi luogo, occasione e momento di promozione culturale, sociale e civile, consentendo , nei

limiti delle possibilità, l'uso degli edifici fuori l'orario scolastico per la realizzazione delle attività previste dal P.O.F.

5.3 - Sono allestiti nell'edificio spazi ben visibili adibiti all'informazione (tabella orario-lavoro dei dipendenti, organigramma uffici ed organi collegiali, organico del personale, albo d'istituto, bacheca sindacale e degli OO.CC.); è inoltre istituito un ufficio "Relazioni con il pubblico" per accogliere documenti, osservazioni e suggerimenti per la realizzazione degli standard generali e del miglioramento del servizio.

5.4 - La scuola indirizza le sue attività informandole ai criteri di efficienza-efficacia/ modularità/flessibilità, anche per quanto riguarda l'orario di servizio di tutte le componenti, nell'organizzazione :

- dei servizi amministrativi (modalità di erogazione informazione sugli atti, conoscenza ed analisi dei bisogni dell'utenza, accoglienza di proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, orario di servizio flessibile -Parte II.8) ;

- dell'attività didattica (disponibilità a realizzare attività diversificate e personalizzate, progetti funzionali all'apprendimento e alla crescita intellettuale e culturale degli studenti);

- dell'offerta formativa integrata(insegnamento della seconda lingua straniera per tutte le classi, con curriculum orario settimanale di 29 h + 1 h di insegnamento di approfondimento linguistico di tipo laboratoriale; 1h settimanale di strumento pianoforte, chitarra, tromba e percussioni (sede Centrale), pianoforte, chitarra, violoncello, percussioni (sede succursale) con curriculum orario di 31 h settimanali).

- delle attività integrative : teatro, musica strumentale e canto, ceramica, visite di istruzione, viaggio di istruzione per le tre classi della scuola, giochi sportivi studenteschi, giochi della Gioventù, laboratori, progetti didattici curricolari ed extracurricolari anche a classi aperte ;

- delle sperimentazioni metodologico-didattiche nell'ambito dell'autonomia scolastica.

5.5 - Per le stesse finalità la scuola elabora per le attività di formazione e di aggiornamento del personale docente un piano annuale secondo l'art. 8, comma 7 del CCNL. Analogamente per il personale ATA favorisce l'aggiornamento secondo le norme vigenti del CCNL.

6 - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 - Il Collegio dei docenti della scuola individua, come momento centrale della sua attività, la Programmazione in quanto assicura ai docenti la libertà di insegnamento intesa come libertà nella collegialità, nel rispetto dei fini istituzionali della scuola, nel rispetto del diritto alla formazione da parte degli allievi a seconda dei personali bisogni.

6.2 - La scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con le istituzioni ed enti culturali e di autoaggiornamento secondo i bisogni e le strategie educative e didattiche segnalate dal C.D. ed i bisogni emergenti del personale tutto, nella consapevolezza che l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno necessario per tutto il personale scolastico e un compito inderogabile per l'Amministrazione che si farà carico di intervenire con organicità e regolarità.

IL PIANO DI OFFERTA FORMATIVA E AREA DIDATTICA

7.1 - La scuola struttura il piano di Studi secondo i presenti principi :

- formazione dell'uomo e del cittadino ;
- richiamo ai valori della Costituzione (artt. 2 - 3 - 4 - 30 - 31 - 34) ;
- programmazione delle attività formative (flessibilità metodologica ed organizzativa) ;
- valorizzazione dei vari linguaggi e centralità dell'educazione linguistica ;
- scuola come ambiente per l'apprendimento (piacere funzionale - stimolo alla produttività) ;
- attenzione allo sviluppo fisico-psico-cognitivo ;
- personalizzazione degli interventi.

7.2 - CURRICOLO VERTICALE

La scuola garantisce la continuità educativa e la definizione del curricolo verticale tra i diversi ordini e gradi di istruzione mediante :

- conoscenza dei programmi, della metodologia e dei criteri di valutazione del segmento della scuola primaria nonché della scuola superiore ;
- strutturazione di attività comuni con la scuola primaria ;
- costruzione del Curricolo Verticale;

Inoltre :

- a) incontri con i genitori degli alunni in ingresso ;
- b) attività laboratoriali curricolari in comune con classi ponte;
- c) affidamento e tutoraggio degli alunni delle classi prime ad alunni delle classi terze ;
- d) aggiornamento ed integrazione del fascicolo personale e attività di orientamento scolastico e professionale.

7.3 - SCELTA DEI LIBRI

Il Collegio dei docenti, nello scegliere i libri di testo e le strumentazioni didattiche, assume i seguenti criteri di riferimento :

- validità culturale ;
- funzionalità educativa ;
- rispondenza alle esigenze dell'utenza.

La validità culturale di un testo non si identifica con la prolissità o pretenziosità, ma con il conseguimento di obiettivi formativi tali da interiorizzare nell'alunno positive norme comportamentali e la loro concettualizzazione.

La funzionalità educativa deve rispondere agli obiettivi formativi del sapere, saper essere, saper interagire e saper fare. Rispetto alle esigenze dell'utenza, si terranno presenti i seguenti criteri di scelta dei testi : utilità, economicità, agilità (facilità di consultazione, leggerezza, carattere tipografico di facile lettura), ricchezza di illustrazioni, contenuti (formativi e non didascalici), operatività.

Il tutto, sempre, nel pieno rispetto delle norme vigenti.

7.3b - STRUMENTI

La Scuola agisce su due sedi, la sede Centrale in Via Madonnelle e la sede Succursale in Via De Gasperi. La sede Centrale di Via Madonnelle è fornita di: n.3 laboratori di informatica, n.1 laboratorio scientifico, n.1 laboratorio musicale, n.2 sale LIM, n.25 postazioni in aule, una biblioteca e una videoteca, nonché di strumenti musicali e sussidi audiovisivi fruibili nelle ore curricolari ed extracurricolari, come da regolamento. La sede di Via De Gasperi è altresì fornita Di Laboratorio di ceramica, n. 1 Laboratorio di informatica, n.21 LIM postazioni in aule.

Il C. D. nomina annualmente un docente documentarista (F.S.) responsabile della biblioteca, della videoteca e dei sussidi. E' diffusa la pratica dell'attività di biblioteca di classe.

7.3c - Nella formulazione dell'orario scolastico si tenderà il più possibile ad un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiale didattico da trasportare.

7.4 - Ciascun docente, coerentemente con la programmazione del C.D.C., misurerà ed ottimizzerà i tempi di operatività e produttività in classe ed assegnerà pochi compiti per casa al fine di assicurare agli alunni il tempo da dedicare alle attività ricreative, alle attività sportive o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

CONTRATTO FORMATIVO

L'operato della scuola viene esplicitato attraverso il "contratto formativo" ; esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo nel rispetto del principio della personalizzazione dell'insegnamento e coinvolgimento del Consiglio di Classe, degli Organi collegiali dell'Istituto, dei genitori, dell'Ente locale e delle altre agenzie interessate al servizio che finalizzano il loro operato per la buona riuscita del percorso formativo. Pertanto:

L'alunno deve conoscere :

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

- criteri e sistemi di valutazione

il docente deve :

- favorire una contesti di progettazione e autovalutazione
- esprimere la propria offerta formativa ad alunni e famiglie
- motivare il proprio intervento formativo
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione

il genitore deve :

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte in modo costruttivo e non vincolante
- sostenere il figlio nel percorso scolastico
- collaborare nell'attività, nella definizione del percorso formativo

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal POF è garantita attraverso:

- Incontri periodici con le famiglie
- Incontri individuali
- Diffusione di circolari anche sul sito web dell'istituzione

Il calendario degli incontri collettivi è fissato dal Piano Attività deliberato ad inizio anno.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA ED INFORMAZIONE

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

- celerità delle procedure ;
- trasparenza ;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici nel rapporto con il pubblico.

2) Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

3) Registrazione/ monitoraggio iscrizioni on line

4) Il rilascio dei certificati è effettuato di norma nel normale orario della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza e di tre giorni per quelli con valutazione e/o giudizi.

5) Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

6) I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine di operazioni generali di scrutinio.

7) Gli Uffici di segreteria - compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina (orario di apertura: Lunedì-Mercoledì-Venerdì- ore 10.00/12.00), funzionale alle esigenze dell'utente e del territorio.

L'Ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo il seguente orario di apertura: Sede Centrale Mercoledì e Venerdì ore 10.00/11.00- Sede succursale Giovedì e Sabato 10.00/11.00.

8) La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per le informazioni vengono seguiti i seguenti criteri :

9) Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in modo particolare sono predisposti :

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti ; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario) ;
- organigramma degli Uffici (Presidenza, vice-presidenza e servizi) ;
- organigramma degli Organi collegiali ;
- organico del personale docente e A.T.A. ;
- albo d'istituto

E' inoltre resa disponibile una bacheca sindacale.

10) Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e reperibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

11) Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante l'affissione.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola secondaria di I grado ad indirizzo musicale "Ferrajolo-Capasso" garantisce :

un ambiente accogliente e sicuro per consentire una permanenza a scuola il più possibile confortevole e motivante per l'alunno e per il personale, organizzando e ripartendo le risorse di seguito individuate :

RISORSE UMANE N° 155 docenti in servizio a tempo indeterminato tra cui, il Responsabile Generale della Qualità Scolastica i Referenti per : Gruppo musicale, Ambiente-Salute, Legalità, Qualità, Giochi Sportivi Studenteschi e progetti speciali; responsabili sicurezza e n.8 Funzioni Strumentali (Area 1=Gestione del Piano dell'Offerta formativa e Progettualità di Istituto/ Area 2 Ricerca-Miglioramento e Qualità del Servizio / Area 3 Attività Progettuali-Culturali/ Area 4 Qualità nel Curricolo Verticale- /Area 5 Inclusione e Personalizzazione/ Area 6 Integrazione/ Area 7 Comunicazione Multimediale/ Area 8 Progettazione

Multimediale), N° 4 Coordinatori Dipartimentali, N° 3 collaboratori; Segreteria e personale ausiliario.

RISORSE STRUMENTALI

Testi di biblioteca inerenti :

- letteratura
- narrativa per ragazzi
- storia
- geografia
- scienze
- arte e comunicazione
- dizionari
- materiale bibliografico vario.

L'elenco dei libri, patrimonio della scuola, è affisso all'albo. I docenti consegnatari effettueranno il prestito qualora ne facciano richiesta.

Cassette e videocassette inerenti :

- letteratura
- narrativa per ragazzi
- storia
- geografia
- scienze
- arte e comunicazione

Strumenti cartografici

Materiale differenziato per alunni disabili pluridisciplinari

Postazioni multimediali.

Fax

Sussidi didattici :

Fotocopiatrice, televisore, videoregistratore, lavagne luminose, attrezzature ginniche, strumenti musicali, LIM

L'elenco dei sussidi didattici, debitamente aggiornato, è affisso all'albo di ogni singola sede. Gli insegnanti consegnatari sono incaricati di tenere il materiale in condizione di funzionamento.

RISORSE STRUTTURALI

Sede CENTRALE: via Madonnelle

n° 36 aule

n° 1 sala dirigente scolastico ;

n° 1 ufficio coordinatore amministrativo ;

n°1 ufficio collaboratori amministrativi ;

n° 1 auditorium

n° 2 archivi amministrativi ;

n° 1 laboratorio alunni diversamente abili;

n° 3 laboratori informatica;
n° 1 laboratorio scientifico;
n° 1 laboratorio musicale;
n° 1 sala biblioteca;
n° 1 palestra interna;
n° 1 campo calcetto esterno;
spazio esterno per attività ginniche.

Sede SUCCURSALE: Via De Gasperi

n° 24 aule
n° 1 sala dirigente scolastico ;
n° 1 auditorium
n° 1 archivi amministrativi ;
n° 1 laboratorio alunni diversamente abili;
n° 1 laboratori informatica;
n° 1 palestra interna;
spazio esterno .

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami vanno espressi in forma scritta e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Essi possono essere espressi anche telefonicamente ma vanno confermati e sottoscritti entro due giorni. Non vanno presi in considerazione i reclami anonimi e non circostanziati.

Il Capo d'Istituto risponde in forma scritta entro 15 giorni attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

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

I suddetti reclami, se motivati e validi, sono tenuti in debita considerazione dal Collegio e dal Capo d'Istituto in sede di verifica e valutazione finale.

VERIFICA E VALUTAZIONE

A fine anno scolastico i soggetti del processo formativo saranno impegnati in attività di monitoraggio operando valutazioni quantitative e qualitative del servizio erogato.

Il gruppo docente predisporrà all'uopo momenti di osservazioni sistematiche nonché la somministrazione di questionari (in allegato) in riferimento agli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi destinati ad alunni, genitori, docenti, personale ATA, Territorio, ex studenti, imprese ; detti questionari prevedono : gradualità della valutazione, spazio riservato ad eventuali proposte. Tali

rilevazioni garantiscono la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate nell'ottica di attivare processi di miglioramento continuo.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi scolastici si applicano fino a quando non intervengano modificazioni dovute sia a nuove disposizioni ministeriali e legislative, sia ad un sopravvenuto riassetto organizzativo e strutturale della scuola stessa.

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi troveranno applicazione nell'anno scolastico 2013/2014.

AUTONOMIA

La Scuola Secondaria I grado ad indirizzo musicale "Ferrajolo-Capasso", nell'ottica di dare risposte ai bisogni formativi della propria utenza, attua forme di autonomia organizzativa e didattica modulare (legge 15.3.1997 n° 59 art. 21) tramite :

- superamento dell'unità-classe mediante formazione di gruppi di lavoro di allievi appartenenti a classi parallele ;
- organizzazione flessibile dell'orario e del personale scolastico;
- contatti puntuali con enti ed istituzioni scolastiche presenti sul territorio ;
- definizione puntuale di metodologie, strumenti, tempi di insegnamento ;
- definizione puntuale di procedure e strumenti di osservazione e verifiche del processo formativo ;
- definizione di itinerari didattici opzionali, facoltativi o aggiuntivi ;
- organizzazione e realizzazione del "fare progettuale" ;
- definizione di itinerari didattici di raccordo col mondo del lavoro ;
- organizzazione e coordinamento delle Funzioni Strumentali.

SPORTELLO ASCOLTO

E' istituito lo sportello ascolto genitori così articolato:

- orientamento
- disagio
- problematiche varie (secondo calendari agli atti)

**IL PRESENTE DOCUMENTO AVRA' VALIDITA' FINO A NUOVE
MODIFICHE DETTATE DALLA NECESSITA' DI UN
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.**

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof. Annamaria Criscuolo**

.....