



Istituto S. Caterina
Suore Agostiniane Serve di Gesù e Maria
Via Pezzani, 15 – 27058 Voghera (Pavia)
www.istitutosantacaterina.org

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Al fine di instaurare un proficuo rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato su criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15/6/95, si definisce la Carta dei Servizi di questo Istituto.

La Carta dei Servizi della Scuola è il documento pluriennale che definisce e rende noti i "principi fondamentali" ai quali la Scuola si ispira, la sua attività educativa e didattica, amministrativa e gestionale, il **Piano dell'Offerta Formativa**, il **Regolamento di istituto** nonché il **patto d'intesa** con le famiglie o **patto di responsabilità**, nel quadro complessivo dei diritti e doveri nella scuola.

Parte I: Principi fondamentali

- 1.1 Uguaglianza
- 1.2 Imparzialità e regolarità
- 1.3 Accoglienza e integrazione
- 1.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e integrazione
- 1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 1.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

Parte II: Progetto educativo e programmazione

- 2.1 Premessa
- 2.2 Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)

Parte III: I servizi amministrativi, la procedura di reclamo e la valutazione del servizio

- 4.1 Premessa
- 4.2 Procedura dei reclami
- 4.3 Autovalutazione dell'Istituto: **RAV**

Parte V: Orari e servizi :

5.1 Nido

5.2 Scuola Infanzia

5.3 Scuola Primaria

5.4 Attività extracurricolari

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli Art. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana, i principi affermati nella Dichiarazione Universale dei diritti Umani (assemblea Generale O.N.U 10/12/1948) e nella Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (Assemblea Generale O.N.U 20/11/1989).

1.1 UGUAGLIANZA

A questo fine il nostro Istituto prevede specifici interventi:

- che consentano la **partecipazione di ciascun alunno**, in base alle sue potenzialità e caratteristiche personali
- che favoriscano l'**integrazione di alunni provenienti da vari Paesi**, promuovendo la conoscenza, il confronto, il rispetto delle varie culture
- che sviluppino percorsi formativi atti a fornire a ciascuno pari opportunità.

1.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Tutte le persone addette a vario titolo al servizio scolastico agiscono secondo **criteri di obiettività ed equità**.

In particolare l'Istituto:

- si impegna a fornire ai diversi ordini di scuola **le risorse e i servizi di cui dispone**, nel rispetto della legge, ma anche con equità nella rilevazione dei bisogni esistenti (finanziamenti, sussidi e attrezzature, impiego delle risorse d'organico...);
- sostiene il principio della **pubblicità e della conoscibilità** dei documenti e degli atti, quali strumenti di garanzia della **trasparenza**

Attraverso tutte le sue componenti, la Scuola garantisce la **regolarità** e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali anche in materia di diritti sindacali.

1.3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola si impegna, con azioni e iniziative adeguate, da parte di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle sezioni o classi iniziali.

Accoglienza dei genitori

La cura dei rapporti con le famiglie degli alunni è per noi essenziale. Viene attuata anche attraverso:

- **assemblee annuali ordinarie** (n. 2/3) dei genitori
- **incontri individuali** (n. 2 annuali) con i genitori per illustrare il punto sulla valutazione degli alunni;
- **concreta collaborazione** nei confronti della vita e delle iniziative della Scuola
- dialogo e condivisione di intenti attraverso gli Organi Collegiali

Prima dell'ingresso nei nostri tre ordini di scuola (Nido, Scuola dell'infanzia, Scuola Primaria, l'Istituto promuove:

- **giornata di " Scuola Aperta"** per accogliere i potenziali iscritti e le loro famiglie e far loro conoscere la scuola, sotto vari aspetti e con molteplici iniziative
- **dialoghi di continuità** per la conoscenza dei docenti e per la reciproca informazione da parte della scuola di provenienza (nido, scuola dell'infanzia);
- **incontri informativi** con la partecipazione della Direttrice e dei probabili insegnanti della prima classe, per la presentazione della scuola, dei tempi e degli spazi educativi, delle regole della vita scolastica.

Accoglienza degli alunni

Con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali, il nostro Istituto promuove:

Iniziative nel Nido e nella Scuola dell'infanzia

(in ciascun caso con modalità e interventi propri e adeguati all'ordine di scuola)
perché la qualità dei **momenti dell'accoglienza** e del **primo periodo di inserimento nella scuola** favorisce il primo distacco dalla famiglia, la fiducia e il piacere del bambino di frequentare la scuola.

Per favorire un buon inserimento, durante la prima settimana di scuola, il bambino/a frequenterà a orario ridotto e secondo le fasi suggerite e concordate con la famiglia.

Iniziative nella scuola primaria:

la prima accoglienza degli alunni avviene

- attraverso il rapporto con la scuola dell'infanzia frequentata, per conoscere gli elementi relativi al percorso educativo di ciascuno.

- il rapporto diretto degli insegnanti della scuola primaria con quelli della scuola dell'infanzia e con quelli delle scuole secondaria di primo grado (anni- ponte)
- mediante incontri con le famiglie, prima dell'iscrizione alla classe prima e all'inizio della medesima classe.

Gli insegnanti promuoveranno fin dai primi giorni di scuola le condizioni relazionali e ambientali di accoglienza, per il benessere dei nuovi arrivati.

1.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

La famiglia ha la facoltà e il diritto di scegliere la scuola per i propri figli fra le varie Istituzioni che erogano il servizio scolastico, statali o paritarie.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati dall'attenzione con cui il nostro Istituto cura tali aspetti.

La Direttrice e gli insegnanti hanno doveri specifici relativamente all'obbligo scolastico, alla regolarità della frequenza degli alunni della scuola primaria.

Le famiglie hanno il diritto di avere un servizio scolastico accurato e regolare; hanno anche il dovere di attivarsi perché i propri figli frequentino la scuola con altrettanta cura, regolarità, puntualità e rispetto degli orari.

Gli insegnanti hanno il **controllo quotidiano della frequenza**. In caso si verificano discontinuità nella frequenza o un'interruzione prolungata da parte di qualche alunno hanno l'obbligo di informare tempestivamente la Direttrice, che prenderà le iniziative opportune e adeguate.

La Direttrice e gli insegnanti sottolineano l'importanza educativa della frequenza regolare e invitano le famiglie ad evitare di far coincidere periodi di vacanza con periodi di attività scolastica.

1.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Istituzioni, personale e genitori sono corresponsabili dell'attuazione della **"Carta dei Servizi"**, attraverso la partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola.

Attraverso l'azione degli Organi Collegiali e l'applicazione delle procedure vigenti, insieme, collaborano alla gestione della Scuola, con ruoli e incarichi diversi e complementari.

L'Istituto attua forme di collaborazione con gli Enti locali per favorire le attività extrascolastiche. Si intende così valorizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature in orario extrascolastico a Enti e Associazioni scelte per attività coerenti con i valori e la mission della Scuola cattolica.

Tra le **attività extra-scolastiche e assistenziali** rientrano: l'uso delle palestre, l'uso dei laboratori e dei locali per l'eventuale formazione dei genitori,

il servizio pre e post-scuola, i laboratori e i vari spazi dell'Istituto, interni ed esterni, per iniziative socio-culturali di vario tipo.

I documenti della Scuola e gli atti amministrativi sono pubblici e possono essere richiesti e consultati.

All'Albo della Scuola sono affissi i documenti educativo-didattici.

Il sito web della scuola è strumento di comunicazione e di trasparenza.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

1.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione educativo - didattica promuove la formazione dell'alunno, favorendo lo sviluppo delle potenzialità personali e contribuendo allo sviluppo globale della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, dei traguardi di competenza, recepiti nel Piano dell'Offerta Formativa.

Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

Attraverso la programmazione educativo-didattica, l'insegnante esprime la propria libertà di insegnamento, così come nelle scelte quotidiane di impostazione della didattica in classe. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un dovere per tutto il personale docente.

Il Nostro Istituto assegna importanza primaria alla formazione, al fine di qualificare le professionalità presenti, valorizzandone le risorse umane, sempre e unicamente al servizio degli alunni e della qualità dell'Offerta formativa.

In tale ottica garantisce e organizza le modalità di **formazione del personale**, internamente e/o in rete con altre Scuole, o in collaborazione con Enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo, definite dal Dirigente.

Gli insegnanti valutano, individualmente e a livello del Collegio Docenti, nel corso dell'anno, le proposte e le iniziative a cui aderire, nel rispetto del Contratto Collettivo di Lavoro.

PARTE II

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti all'Albo e sul sito web della Scuola:

1. L'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico
- 2.. Il Piano triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)

3. La programmazione annuale delle sezioni/classi di Scuola Primaria, Scuola dell'Infanzia, Nido
4. Il Regolamento di Istituto
5. Il Patto di Corresponsabilità Scuola-Famiglia

Il Documento che rappresenta, sintetizza e dà coerenza a tutti gli altri è il PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (PTOF)

Il PTOF è il documento fondamentale, costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto; esprime le scelte educative e organizzative, che ogni Istituto adotta nell'ambito della propria autonomia e costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica.

Indica le regole e rappresenta i valori a cui la Scuola si ispira.

Contiene le informazioni sull'organizzazione scolastica e sulla sua gestione, in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi individuati dai docenti nella propria programmazione annuale, in coerenza e in sintonia con l'identità culturale e progettuale dell'Istituto.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della mission della scuola.

Il Regolamento di Istituto e il Patto di Corresponsabilità Scuola-famiglia sono in piena coerenza con il PTOF.

Lo integrano e lo completano sotto il profilo delle regole, delle relazioni, del rispetto dei ruoli e degli impegni dei vari soggetti della comunità scolastica.

PARTE TERZA

I SERVIZI AMMINISTRATIVI, LA PROCEDURA DI RECLAMO E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La nostra Scuola, per favorire le diverse forme di collaborazione e di partecipazione, garantisce procedure semplici e informazioni trasparenti.

L'orario di servizio del personale scolastico e amministrativo è stabilito in modo da garantire efficienza e flessibilità nell'organizzazione dell'attività didattica, dell'offerta formativa, dei servizi educativi e amministrativi.

L'orario di servizio dei docenti di classe e l'orario di ricevimento genitori sarà comunicato direttamente dai docenti attraverso il diario degli alunni.

Gli orari dell'ufficio di segreteria e la sua organizzazione sono definiti in modo da consentire una risposta tempestiva a chi ne avesse bisogno.

Standard delle procedure.

L'iscrizione viene effettuata nel periodo stabilito e viene pubblicizzata in modo efficace.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico:

- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati entro il termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria rendono noto l'orario di apertura al pubblico.

La Direttrice riceve il pubblico su appuntamento.

Per l'informazione la scuola utilizza:

a) il sito web:

b) appositi spazi, all'ingresso della Scuola:

- l'Albo

- la bacheca degli avvisi e delle comunicazioni di ordine generale

c) il diario o i quaderni degli alunni per le comunicazioni che riguardano espressamente la vita della classe e le iniziative scolastiche

La procedura per eventuali reclami

Si ritiene importante sostenere il confronto e il dialogo costruttivo, fondato sul rispetto reciproco da realizzarsi fra le varie componenti della comunità scolastica.

Importanti per questo le forme dirette di comunicazione.

I reclami e le osservazioni in forma orale saranno accolte dalla Direttrice dell'Istituto come stimoli di riflessione, per proporre e concordare indicazioni di soluzione.

Il reclamo in forma scritta, invece, deve essere formale e circostanziato. Essenziale che siano espresse generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

In nessun caso saranno presi in considerazione reclami anonimi.

La Direttrice, dopo aver raccolto dati e informazioni in merito, risponde in forma scritta, non oltre 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

L'autovalutazione di Istituto

Dall'anno scolastico 2014-2015, per tre anni consecutivi, il MIUR impegna tutte le Istituzioni scolastiche a redigere un Rapporto di Autovalutazione, attraverso le fasi dell'autovalutazione, delle proposte di miglioramento, della modifica di azioni o di comportamenti non produttivi, della rendicontazione del percorso.

Il nostro Istituto è impegnato a utilizzare i suggerimenti e gli indicatori del Ministero per un percorso di reale miglioramento e di studio di procedure più sistematiche e più efficaci.

Sarà nostra cura informare le famiglie, nei tempi da definire, circa il punto della situazione, le modalità adottate, i miglioramenti ottenuti, i traguardi da raggiungere.

Sono allo studio questionari da sottoporre ai vari soggetti della comunità scolastica per la valutazioni incrociata e completa del servizio scolastico.

PARTE V: ORARI E SERVIZI

5.1 Nido

5.2 Scuola Infanzia

5.3 Scuola Primaria

5.4 Attività extracurricolari

Il nido è aperto da settembre a fine luglio, dal lunedì al venerdì, con il seguente orario:

➤ 7.20/18.00

La scuola dell'Infanzia è aperta nel periodo da settembre a fine luglio, dal lunedì al venerdì,

con il seguente orario:

➤ prescuola	8.30/9.00
➤ attività scolastica	9.00/16.00
➤ postscuola	16.00/18.00

La **scuola primaria** è aperta nel periodo da settembre a giugno, dal lunedì al venerdì,

con il seguente orario:

➤ prescuola	7.30/8.30
➤ attività scolastica	8.30/16.00
➤ pausa mensa	12.30/14.00
➤ postscuola	16.00/18.00

Le famiglie possono richiedere, con istanza motivata, l'ingresso al **pre-scuola** e/o l'uscita del **dopo-scuola** secondo gli orari indicati.

Si ricorda che:

- la famiglia può, in corso d'anno, fare richiesta del servizio di pre e dopo scuola qualora si modifichi la situazione familiare;
- la famiglia è tenuta a comunicare eventuali variazioni in corso d'anno che fanno decadere l'autorizzazione alla frequenza del pre e dopo scuola;
- la famiglia è tenuta a comunicare le motivazioni delle assenze dei bambini;
- la mancata frequenza ingiustificata per 30 giorni consecutivi (compresi i sabati e le domeniche ed esclusi i giorni di chiusura da calendario scolastico) determina le dimissioni d'ufficio.

Al termine delle attività, il bambino viene consegnato al genitore e/o ad altra persona formalmente delegata con apposito modulo.