L'isolachenonc'era
International Bilingual School
Nido – Infanzia – Primaria Paritaria
Via degli Stadi n° 42- città 2000- COSENZA
Tel. 0984 33847 cell. 392.1952817

LA CARTA DEI SERVIZI

A.S. 2017/2018

La carta dei servizi nasce in seguito alla L. 241/90 "Legge sulla trasparenza" che garantisce il diritto di accesso agli atti amministrativi e detta norme di celerità, efficienza ed efficacia nell'erogazione dei servizi pubblici. La Legge 273/95 obbliga gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare una propria Carta.
La carta dei servizi è un documento pubblico, in cui sono contenuti:

- i principi fondamentali a cui si ispira;
- i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere le proposte;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta a mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni e per effettuare proposte di miglioramento;

La Carta dei Servizi è uno strumento di sviluppo della qualità, di valutazione delle prestazioni e di sviluppo organizzativo del servizio, con il quale la scuola si impegna a garantire condizioni e requisiti ottimali, **assicurando servizi di alta qualità e migliorando con continuità le proprie prestazioni.**
La Carta dei servizi della scuola ha come fonte d'ispirazione gli articoli 3 – 33 – 34 della Costituzione
Il presente documento, realizzato con la collaborazione di tutte le componenti scolastiche, è parte integrante del P.O.F..
Esso ha valore vincolante per tutti i soggetti a cui è indirizzato e può essere modificato con le procedure previste dagli ordinamenti scolastici, qualora se ne ravvisi la necessità o per adattarlo a mutate esigenze di servizio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

I servizi sono erogati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, obiettività ed equità.

- **Eguaglianza**

La scuola è aperta a tutti i bambini poiché tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

- **Imparzialità, trasparenza e partecipazione**

Il personale docente svolge la sua attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti d'imparzialità verso gli utenti. A tal fine si garantisce una informazione completa e trasparente affinché l'utente possa verificare la corretta erogazione del servizio.

- **Libertà e collegialità**

La programmazione delle attività educative è realizzata, nel rispetto della libertà del singolo docente, attraverso momenti collegiali di confronto.
La formazione e l'aggiornamento costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio.

- **Continuità**

L'erogazione dei servizi sarà assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni.
Eventuali interruzioni o sospensioni delle attività potranno essere determinate solo da Cause di forza maggiore: Guasti imprevisti e/o manutenzioni straordinarie necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture.
In questi casi, ci si impegna comunque a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

Tutti i genitori possono scegliere la nostra scuola dopo averne conosciuto il progetto Educativo (P.E.) e il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) e valutato responsabilmente diritti e doveri che ne conseguono.
Per favorire al massimo la continuità educativa e il raggiungimento degli obiettivi propri di ogni tipo di scuola, la scuola articola i suoi interventi nelle fasce d'età dell'arco evolutivo e segue con attenzione gli alunni nel passaggio da un grado all'altro di scuola perché la regolarità della frequenza diventi libera consapevolezza di un bene a cui accedere.

- **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

Nella programmazione è assicurata ai docenti libertà di insegnamento, sempre però nel rispetto dei principi che ispirano il P.E.
La scuola incentiva i docenti ad un costante aggiornamento educativo - didattico - metodologico per rispondere con maggior efficacia al compito educativo e al rapido mutamento della realtà di cui la scuola è parte non secondaria. Tale aggiornamento può essere autogestito o svolgersi in collaborazione con Associazioni ed Enti culturali che lo promuovono e che sono in linea con i principi del P.E.
Si favorisce inoltre un corretto ed efficace autoaggiornamento attraverso Sussidi e Strumenti messi a disposizione del personale e l'attività educativa gestita collegialmente.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola è collocata nel centro della città di Cosenza. Accoglie un'utenza che va dai 0 ai 10 anni in classi/sezioni così ripartite:

- nido/sezione primavera (fino ai 3 anni)
- scuola dell'infanzia (3 – 6 anni)
- scuola primaria (classi dalla I alla V elementare)

La scuola garantisce, con riferimento sia alla struttura sia ai costituenti della stessa, il rispetto della vigente normativa di livello comunitario, statale, regionale e locale in materia di:
Urbanistica e Pianifiazione Locale ed Edilizia;
PROTEZIONE SISMICA

- Protezione antincendio
- Protezione dall'inquinamento acustico ed elettromagnetico;
- Impianti elettrici e Sicurezza elettrica;
- Isolamento termico
- Impianti di terrae di protezione dalle scariche atmosferiche;
- Sicurezza antinfortunistica;
- Igiene e sanità pubblica;
- Eliminazione delle barriere architettoniche;
- Condizioni microclimatiche;

- Smaltimento dei rifiuti.

In particolare garantisce:

- **spazi destinati ai bambini adeguati** in termini di dimensione, di pulizia, di sicurezza, in conformità agli standard e ai vincoli previsti dalle vigenti leggi;
- **funzionalità e sicurezza** di attrezzature, macchinari, impianti e arredi, prevedendo interventi di manutenzione e riparazione ed effettuando, nel caso di acquisti, attente analisi di mercato;
- **un programma di autocontrollo igienico** dei prodotti alimentari previsto dal Dlg. 155/97, Reg.CE 852/04 e successive modifiche per garantire il rispetto delle procedure HACCP nell'approvvigionamento e nella conservazione del cibo, attraverso un monitoraggio nelle cucine, con analisi microbiologiche e con la formazione del personale di cucina; privilegia inoltre l'utilizzo di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale, materiali riutilizzabili e di detersivi ad alta biodegradabilità;
- **attuazione della Legge 81/08 sulla sicurezza** ;
- **attuazione della Legge sulla Privacy N. 196/2003** e successive integrazioni riferite al trattamento dei dati personali in ambito pubblico, al fine di assicurare le garanzie e gli adempimenti posti a tutela dei diritti delle persone e della sicurezza delle informazioni;
- **risorse umane idonee** per numero e competenze.

Organizzazione degli spazi

L'asilo nido/sezione Primavera e la prima sezione di scuola dell'infanzia (3/4 anni) sono situate al piano terra della scuola L'Isolachenonc'era in un ambiente spazioso luminoso prospiciente una corte esterna laterale recintata. La struttura è costituita da più locali tutti al piano terra.

Internamente la struttura è composta da:

- n. 4 sezioni per attività didattica rispettivamente per sez. nido, sez. primavera, I sez. infanzia, (debitamente attrezzate con opportuni arredi con materiale didattico strutturato, semistrutturato, giochi per le attività didattiche e ricreative)
- una sala per il riposo ,debitamente attrezzata con culle e lettini di diversa grandezza;
- n. 2 spazi per i servizi di igiene personale ;
- atrio attrezzato in "centri di interessi"(cucina attrezzata, salotto ,travestimento….);
- palestra attrezzata per attività motoria e psicomotoria;
- sala mensa attrezzata per garantire massima sicurezza,confort e igiene;
- ogni stanza è arredata con giochi e materiali che rispettano le norme di sicurezza e possiedono le dovute certificazioni.
- spazio segreteria/sala accoglienza
- spazio esterno recintato

La II e la III sez. infanzia sono collocate al piano superiore. Gli alunni sono ospitati in ampie aule arredate con opportuni arredi progettati per le diverse fasce d'età. Il piano superiore ospita inoltre n. 2 aule laboratorio che vengono utilizzate anche per i laboratori attivati nel corso dell'anno in orario scolastico ed extrascolastico, l'ufficio segreteria e l'ufficio di direzione.

STANDARD DI QUALITA'

- **<u>inserimento:</u>**
  si garantisce l'impiego di una modalità di inserimento sperimentata ed in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dei bambini. Tale modalità sarà illustrata al genitore al momento dell'iscrizione.
- **<u>attività educativa:</u>**
  la scuola si impegna a garantire che l'attività educativa sia qualitativamente adeguata alle esigenze culturali e formative dei bambini
- **<u>attività ludico ricreativa</u>**:
  si garantiscono spazi, interni ed esterni specifici, adibiti alle attività di gioco e di ricreazione.
  Nella scelta del materiale di gioco e didattico, ogni insegnante terrà conto della loro valenza educativa e della loro corrispondenza agli obiettivi formativi ed alle esigenze dei bambini

- **alimentazione:**
  particolare attenzione viene rivolta all'alimentazione dei bambini. Il menù, approvato dalla ASP, per la scuola, segue una rotazione di 4 settimane e, giornalmente viene affisso nell'apposita bacheca.
  Si garantisce la presenza delle insegnanti durante il momento del pranzo
- **cura della persona:**
  Ogni insegnante segue il proprio gruppo di bambini nella cura ed igiene personale;
- **contatti con le famiglie:**
  il rapporto con i genitori è costante sia attraverso riunioni di sezione sia con la possibilità di effettuare colloqui individuali a richiesta dell'insegnante o dei genitori.

PATTO DI CORRESPONSABILITA'

Visto il D.M. n. 5843/A3 del 16 ottobre 2006 "Linee di indirizzo sulla cittadinanza democratica e legalità"
Visti i D.P.R. n.249 del 24/6/1998 e D.P.R. n.235 del 21/11/2007 "Regolamento recante lo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria"
Visto il D.M. n.16 del 5 febbraio 2007 "Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione del bullismo"
Visto il D.M. n.30 del 15 marzo 2007 "Linee di indirizzo ed indicazioni in materia di utilizzo di telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti"

si stipula con la famiglia dell'alunno il seguente patto educativo di corresponsabilità, con il quale

Il Dirigente scolastico si impegna a:

- Garantire e favorire l'attuazione dell'Offerta Formativa, ponendo studenti, genitori, docenti e
- personale non docente nella condizione di esprimere al meglio il loro ruolo;
- Garantire ad ogni componente scolastica la possibilità di esprimere e valorizzare le proprie potenzialità;
- Garantire e favorire il dialogo, la collaborazione e il rispetto tra le diverse componenti della comunità scolastica;
- Cogliere le esigenze formative degli studenti e della comunità in cui la scuola opera, per ricercare risposte adeguate.

Il personale docente si impegna a:

- fornire una formazione culturale e professionale qualificata, aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno studente;
- offrire un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona, garantendo un servizio didattico di qualità in un ambiente educativo sereno, favorendo il processo di formazione di ciascuno studente, nel rispetto dei suoi ritmi e tempi di apprendimento;
- offrire iniziative concrete per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio, al fine di favorire il successo formativo e combattere la dispersione scolastica oltre a promuovere il merito e incentivare le situazioni di eccellenza;
- favorire la piena integrazione degli studenti diversamente abili, promuovere iniziative di accoglienza e integrazione degli studenti stranieri, tutelandone la lingua e la cultura, anche attraverso la realizzazione di iniziative interculturali, stimolare riflessioni e attivare percorsi volti al benessere e alla tutela della salute degli studenti;

- garantire la massima trasparenza nelle valutazioni e nelle comunicazioni mantenendo un costante rapporto con le famiglie, anche attraverso strumenti tecnologicamente avanzati, nel rispetto della privacy.

Il personale non docente si impegna a:

- Essere puntuale e a svolgere con precisione il lavoro assegnato;
- Conoscere l'Offerta Formativa della scuola e a collaborare a realizzarla, per quanto di competenza;

AREA DIDATTICA

Orario delle attività scolastiche sezione nido

Da Lunedì a Venerdì dalle 8 alle 18 orario continuato con servizio mensa – sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

I tempi del giornata scolastica vengono articolati in modo da rispettare i bisogni e i ritmi biologici dei bambini;
I bambini sono organizzati in sezioni omogenee all'interno delle quali vengono divisi nell'arco delle ore curriculari in gruppi di attività. Le attività che propiniamo sono:

- attività individuali;
- attività a due;
- attività di piccolo gruppo;
- attività in sezioni;
- attività di intersezioni.

Tutte le attività hanno carattere laboratoriale.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Prestazioni di alimentazione

L'Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia Paritaria Bilingue L'Isolachenonc'era si avvale di un servizio interno di preparazione dei pasti secondo le tabelle dietetiche approvate dall'ASP di Cosenza.
Le diete sono differenziate a seconda dell'età dei bambini e in caso di specifiche esigenze alimentari è richiesta la prescrizione medica.
L'orario dei vari pasti è fissato dal coordinatore del nido, sentiti gli educatori.
L'operatore addetto alla cucina è responsabile della distribuzione dei pasti.

Allontanamento dal nido

Qualora risulti necessario allontanare il bambino, il personale avverte i genitori che sono obbligati a provvedere tempestivamente. Il personale è autorizzato ad allontanare il bambino dal nido, affidandolo ai genitori, nel caso di:
Febbre (temperatura oltre ai 38,4°)
Diarrea e/o vomito insistente (più di una volta)
Micosi
Affezioni gravi delle vie respiratorie (rinite, tosse, episodi asmatici, ecc)
Pediculosi
Eruzioni cutanee a tipo esantematico
Secrezioni muco-purulenti congiuntivali

Nel caso di situazioni di particolare gravità, il personale educativo è tenuto ad avvertire in primo luogo il 118 e quindi i genitori.

COLLABORAZIONE CON ENTI ESTERNI

I rapporti tra l'Istituto e gli Enti esterni sono finalizzati a favorire la formazione di contesti apprenditivo/orientativi.
L'offerta educativo/didattica della Scuola prevede la piena utilizzazione delle strutture, mediante scambi con Enti e istituzioni presenti sul territorio per la realizzazione di progetti e di attività che possano coadiuvare l'opera educativa dei docenti.
A titolo di esempio negli anni sono state attivate forme di collaborazione con:

- Comune
- Provincia
- Regione
- Musei
- Strutture Sanitarie
- Impianti Sportivi
- Associazioni benefiche e di volontariato

I viaggi di istruzione, le visite guidate, le uscite didattiche che vengono programmate nelle riunioni di programmazione e organizzate e realizzate sulla base delle norme vigenti.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola L'Isolachenonc'era**,** attraverso i propri servizi amministrativi, risponde alle esigenze degli utenti con celerità, trasparenza, chiarezza, precisione nello svolgimento dei compiti di ufficio; accoglie con attenzione le richieste che provengono dagli utenti allo scopo di migliorare la qualità del servizio. Di seguito il regolamento amministrativo e le linee principali del regolamento d'istituto.

1) MODALITÀ DI ISCRIZIONE.

L'iscrizione ha validità annuale. Il periodo utile per procedere all'iscrizione degli alunni è definito annualmente dal Ministero dell'Istruzione. Le iscrizioni restano aperte durante l'anno scolastico se non si raggiunge il numero massimo di alunni per sezione.

L'iscrizione **impegna gli utenti per l'intero Anno Scolastico** ed è valida alle seguenti condizioni:

- presa visione dell'informativa al trattamento dati personali ed autorizzazione al trattamento dei dati indispensabili per la corretta esecuzione del contratto e dei connessi obblighi di legge; (all. n. 1 contratto di iscrizione)
- presa visione del Piano dell'Offerta Formativa della Scuola contenente anche il Progetto Educativo dell'Istituto, che viene sottoscritto per espressa accettazione; (All. n. 2 contratto di iscrizione)
- presa visione della Carta dei Servizi , che viene sottoscritto per espressa accettazione; (All. n. 3 contratto di iscrizione)
- presa visione del Tariffario Annuale, che viene sottoscritto per espressa accettazione; (All. n. 4 contratto di iscrizione)

- sottoscrizione per accettazione del contratto di iscrizione e dei relativi allegati;
- consegna da parte degli utenti dei seguenti documenti:

1. contratto d'iscrizione completo in ogni sua parte e suoi allegati, debitamente sottoscritti;
2. copia della tessera sanitaria dell'iscritto;
3. nulla osta dell'istituto frequentato durante l'anno scolastico _____ (*in caso di trasferimento da altra scuola*);
4. versamento della tassa d'iscrizione.

Si evidenzia che l'art.3.3 della Circolare Ministeriale n°400 del 31.12.1991 prevede che le iscrizioni presso scuole diverse da quelle di appartenenza possono essere accettate compatibilmente con la disponibilità delle strutture scolastiche e sempre che non comportino aumento di classi.

2) TASSA D'ISCRIZIONE.

La tassa d'iscrizione non è rimborsabile per alcun motivo e deve essere versata per intero anche in caso di iscrizione avvenuta ad anno scolastico inoltrato.
L'iscrizione è vincolante per l'intero anno scolastico e obbliga al pagamento dell'intera retta annuale.

3) RETTA SCOLASTICA:

4) La retta è definita dal Tariffario Annuale come da tariffario allegato e debitamente sottoscritto.

5) La retta è unica e l'importo dovuto si intende imputato all'intero anno scolastico e decorrere dal 1 settembre 2018 al 30 giugno 2019 qualunque sia il giorno d'entrata o di ritiro dell'alunno dalla scuola, mentre il solo pagamento previa esplicita richiesta ed autorizzazione potrà essere frazionato in 8 rate come da dettaglio di cui al successivo art. 4. Espressamente si stabilisce che la retta è dovuta per **l'intero anno di riferimento** a prescindere da eventuali assenze dell'alunno, anche prolungate, per qualsivoglia motivo, ed anche in caso di trasferimento, volontario e non, dell'iscritto presso altre scuole.

4) PROMOZIONI ATTIVE PER A.S.
Sconto su 2° figlio: 20%
Sconto su 3° figlio: 30%

5) ASSENZE:
La scuola per un numero di assenze che supera i cinque giorni richiede certificazione medica.

Informazioni e segreteria
Per il pubblico l'orario di accesso agli uffici di Segreteria è il seguente:
lunedì - venerdì 8.00/18.00

Contatti:
Tel: 098433847

Mail: lisolachenonceracs@gmail.com - segreteriaisolachenoncera@gmail.com (comunicazioni scuola famiglia)
Sito: www.isolachenoncera.net

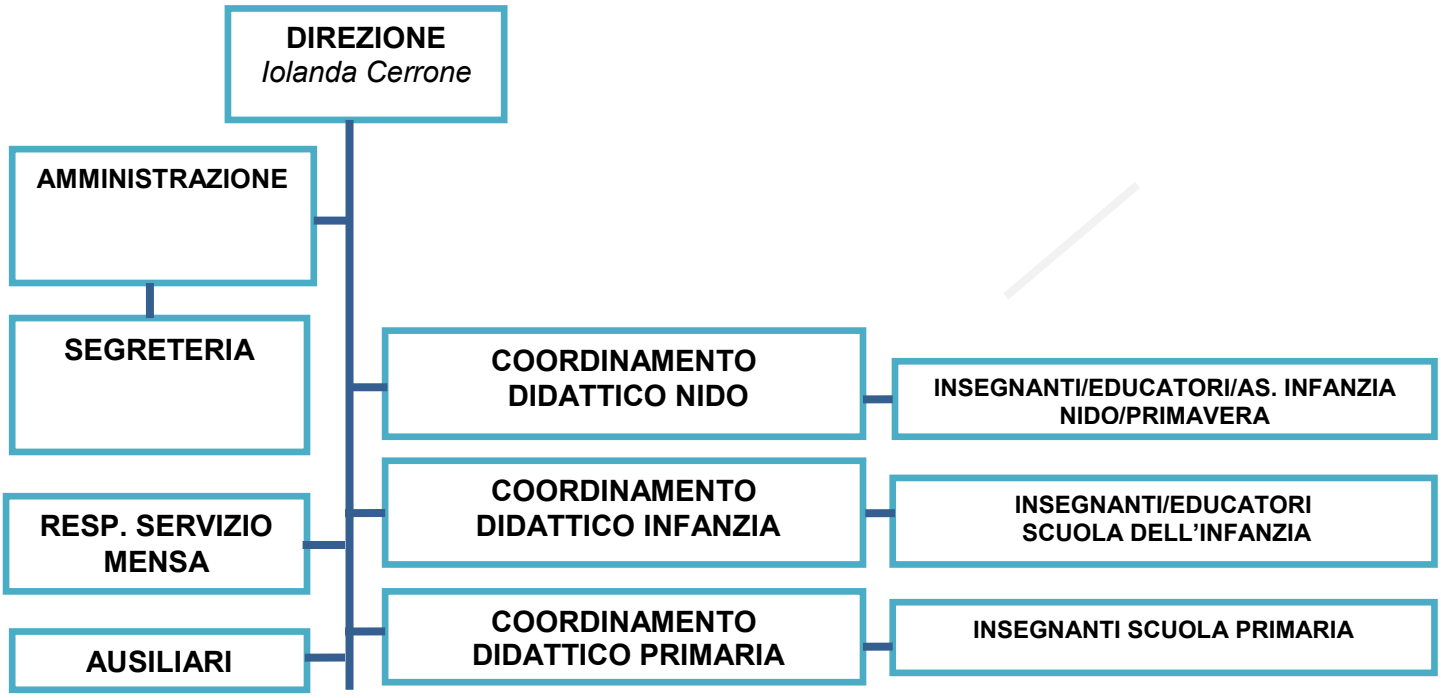
L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento.

Nella bacheca informativa vengono esposti i giorni e gli orari di eventuali assemblee dei genitori e consigli di sezione. Inoltre vengono esposte circolari, nomine e tutto quanto notificato dalle normative vigenti.

La Scuola predispone negli ambienti più facilmente accessibili al pubblico alcune bacheche per l'informazione agli utenti relative a:

- calendario scolastico
- orario di disponibilità dei docenti,
- orario di disponibilità del personale amministrativo e di segreteria,
- menù settimanale della mensa scolastica,
- organi collegiali e nominativi rappresentanti dei genitori e rappresentante d'istituto
- informazioni di carattere generale ai genitori.

ORGANIGRAMMA



LIBERATORIE FOTO/VIDEO

La scuola L'Isolachenonc'era utilizza non per fini di lucro a scopi didattici e durante il normale svolgimento dell'attività didattica immagini e video che ritraggono i bambini della scuola (es. uso di canzoni registrate per l'attività ludica, partecipazione ad eventi comunicativi, ecc). A tal fine si richiede in fase di iscrizione apposita liberatoria ai genitori.
Tali immagini fotografiche o registrate in video e audio possono essere oggetto di pubblica rappresentazione attraverso passaggi tv, manifestazioni, pubblicazione sul web e carta stampata,

downloading, proiezione pubblica, diffusione su supporto ottico e magnetico, sempre nell'ambito dello svolgimento e della documentazione dell'attività della nostra opera.

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di eventuali disservizi, la procedura per i reclami assicura:

- lo svolgimento in tempi rapidi di soluzioni possibili;
- la garanzia all'utente di una risposta completa;
- la consequenziale attivazione per la rimozione delle cause.

In dettaglio la procedura è la seguente:

- i reclami sul funzionamento del servizio potranno essere espressi in forma scritta, anche via mail, o contattando direttamente la direzione
  la direzione, esperita ogni possibile indagine in merito, si impegna a riferire il risultato degli accertamenti e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- qualora il reclamo non sia di competenza della direzione, sono fornite al proponente le indicazioni circa il corretto destinatario.
  Al fine di valutare il servizio reso e per conoscere i giudizi e le eventuali proposte dei genitori, sono predisposti annualmente appositi questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio svolto.

ATTUAZIONE

Le indicazioni scritte nella suddetta Carta saranno sempre sottoposte a modifiche e ad aggiornamenti, secondo le esigenze, le leggi e gli orientamenti scolastici, tutto ciò per migliorare gli standard di qualità della scuola.