

CARTA DEI SERVIZI

SCUOLE APORTIANE BORGO VENEZIA

Nido Integrato “Il Sole”

Scuola dell’Infanzia Paritaria “Scuole Aportiane”

Scuola Primaria Paritaria “San Giuseppe”

Via E. Salgari, 17
37131 Verona
Tel. 045/522558 Fax. 045/8489637



*“... gli ho insegnato a camminare ...
l’ho tenuto tra le mie braccia ...
come uno che solleva il suo bambino fino alla guancia ...”
(Osea 11, 1 ss.)*



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente “Carta dei Servizi” redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07-06-'95, rappresenta un quadro di riferimento della offerta formativa e culturale delle “Scuole Aportiane” - Nido Integrato “Il Sole”, Scuola dell’Infanzia Paritari “Scuole Aportiane”, Scuola Primaria Paritaria “San Giuseppe”.

In tale Carta vengono esplicitate le caratteristiche di qualità e gli standard di servizio offerto dalle “Scuole Aportiane” permettendo agli utenti (bambini, genitori, comunità locale) di verificare la corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto effettivamente realizzato nella prospettiva della visibilità, trasparenza e miglioramento continuo del servizio.

Copia della Carta e relativi allegati sono depositati presso la Direzione e sulla bacheca della suddetta Scuola. I genitori che desiderano consultarla possono farne richiesta.

La Carta dei servizi è sottoposta annualmente a revisione e potrebbe subire qualche lieve modifica. Tali cambiamenti non potranno comunque incidere sostanzialmente nel documento.

PARTE PRIMA

1. Principi ispiratori della Carta

Le “Scuole Aportiane” hanno come aspetti fondanti i **principi evangelici**, la **Costituzione Italiana** (Art. 3, 33 e 34), la **Convenzione Internazionale dei diritti del Bambino** ONU 20.11.89, la **Carta dei servizi scolastici** (DPC giugno 1995).

Principi derivanti dalla Costituzione italiana (Art. 3, 33-34)

Le “Scuole Aportiane” mettono alla base di ogni scelta i seguenti principi:

- **Uguaglianza** - Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio educativo svolto può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- **Imparzialità e regolarità** - I soggetti erogatori del servizio educativo e scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La Direzione attraverso il più proficuo utilizzo delle risorse umane, 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 in materia.
- **Accoglienza ed integrazione** - La Direzione si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e dei bambini, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni di rilevante necessità.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore informa la sua azione al pieno rispetto dei diritti e degli interessi dei bambini.
- **Diritto di scelta** - La famiglia ha facoltà di scegliere fra le diverse tipologie di servizio. La libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande la selezione avverrà sulla base di criteri di ammissione approvati dagli organi competenti.
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza** - Gli organismi istituzionali ed il personale favoriscono in massimo grado la partecipazione dei genitori dei bambini alle scelte di gestione dei servizi mediante attivazione degli appositi organismi di partecipazione sociale

Principi derivanti dall'identità educativa

Le “Scuole Aportiane” costituiscono un'unità istituzionale ed offrono un servizio educativo e scolastico pubblico non statale paritario, sono gestite dall'Ente “Scuole Aportiane”, Ente di Diritto Privato, e coordinate, per Convenzione, dalle Orsoline. Il personale educativo è costituito da collaboratori religiosi e laici che garantiscono



CARTA DEI SERVIZI

professionalità pedagogica e relazionale. I laici condividono i principi carismatici e si impegnano a realizzarli coerentemente.

Nell'attuale pluralismo di modelli scolastici e formativi le "Scuole Aportiane" si presentano con identità di **Scuola Cattolica** e attua un Progetto Educativo che la caratterizza come luogo di **Formazione Integrale della persona**. La progettazione dell'Offerta Formativa è mediata da scelte educative e didattiche che rispondono ad una visione antropologica ispirata all'umanesimo cristiano.

Come Scuola Cattolica:

- ha come criterio regolatore ed ispiratore della prassi educativa la centralità della persona;
- è un'istituzione educativa attenta alle caratteristiche tipiche dei bambini, promuove i valori della vita, dell'accoglienza, della condivisione, della solidarietà, della tolleranza, della pace, della relazione con Dio;
- fa riferimento ai valori evangelici, collocandosi all'interno del Progetto culturale della Chiesa, cercando di rendere visibile sia il radicamento nel territorio, sia la qualità della cultura.
- riconosce il ruolo fondamentale della famiglia nell'educazione dei figli, e ricrea al suo interno, un ambiente ed un clima di famiglia;
- attiva reti operative, all'interno e all'esterno, per contribuire alla costruzione di una società aperta e solidale;
- è aperta a tutti coloro che accettano la sua proposta educativa.

Principi derivanti dalla Mission

L'elaborazione della *Mission* parte dalla consapevolezza di offrire al territorio un servizio socio-educativo irrinunciabile e mira al raggiungimento **del BENESSERE E SUCCESSO FORMATIVO DEL BAMBINO** attuando la pedagogia della preventività espressione del carisma educativo di don Bosco. In particolare coltiva:

IL SENSO ETICO DELLA VITA

Lo stile di relazione educativa traduce una particolare visione antropologica, quella di un umanesimo radicato nei valori etici della vita e nella visione globalmente ottimista della persona.

L'ARTE DI EDUCARE IN POSITIVO

E' un modello educativo che si esprime in simpatia verso l'esistenza, comprensione della persona, ottimismo nell'interpretare la realtà, accoglienza della vita nelle sue dimensioni di gratuità, di bellezza, di provocazione alla libertà e alla responsabilità.

UN PROGETTO DI EDUCAZIONE INTEGRALE...

Il servizio si propone di abilitare la persona, fin dalle prime fasi della crescita, a lasciar emergere le potenzialità di cui è ricca e a svilupparle gradualmente in un cammino di libertà e di responsabilità.

... DI AMOREVOLEZZA

Lo stile educativo è finalizzato a produrre esperienza di amorevolezza. La presenza amorevole degli educatori contribuisce a riaccendere la fiducia, la disponibilità alla crescita, all'impegno e all'accoglienza dei valori.

... DI CONFRONTO E DI DIALOGO

Nel rispetto delle differenti visioni della vita, con gradualità, si offre alle famiglie, anche appartenenti ad altre culture e religioni, punti di riferimento e valori in grado di abilitarle ad una visione unitaria della realtà, a valutazioni critiche che orientano a scelte responsabili per una solidarietà sociale e una cittadinanza attiva.

NELLO STILE DELLA COMUNITÀ EDUCATIVA

L'attività educativa si vive in un clima di famiglia che aiuta a trovare spazi per pensare, progettare, lavorare e celebrare insieme, valorizzando e integrando gli apporti delle diverse componenti della Comunità Educante. Tale sinergia è favorita dalla complementarità dei ruoli e delle competenze, dall'accoglienza cordiale, dalla familiarità dei rapporti, dalla fiducia reciproca, dalla capacità collaborativa, dalla pazienza e dal perdono, dal continuo tendere all'amore nell'ottimismo e nell'allegria.

UN PROGETTO DI RECIPROCIÀ...

Lo stile di reciprocità è vissuto in una costante dinamica di dare e ricevere, di gratuità e di gratitudine. La cura di rapporti sinceri, dove si fa spazio all'altro nella consapevolezza del proprio limite, consente di diventare risposta educativa efficace alle domande di umanizzazione e di comunione presenti nella cultura di oggi.



CARTA DEI SERVIZI

... SOLIDALE

In un mondo spesso diviso e animato da logiche di concorrenza, a contatto con famiglie segnate spesso dal conflitto e dal disagio, vuole porsi come appello alla responsabilità educativa e invito a intraprendere percorsi di apertura interreligiosa, di convivialità delle differenze, di interculturalità, dialogo, solidarietà e pace.

2. Politica per la Qualità

Priorità

L'istituzione educativa si impegna ad applicare, con tutti i mezzi necessari al fine di assicurare che il processo educativo sia costantemente sotto controllo ed effettuato attraverso l'impiego di risorse rispondenti ai requisiti e standard qualitativi definiti e conformi agli scopi della propria organizzazione.

Nella erogazione del servizio educativo sono prioritari i seguenti aspetti:

- la valorizzazione dei principi di ispirazione cristiana della Scuola.
- L'attenzione agli aspetti etici e sociali inerenti l'attività educativo-didattica.
- L'attenzione alle relazioni interpersonali come aspetti determinanti per la qualità del servizio.
- Il riconoscimento dell'importanza della percezione che le famiglie hanno dell'immagine, della cultura e delle prestazioni dell'organizzazione.
- Lo sviluppo delle abilità e delle capacità del personale.
- La motivazione e l'abilità del personale nel migliorare la qualità ed a soddisfare le aspettative dell'utente.

Responsabilità

La Direzione si assume quindi la responsabilità di:

- stabilire e far rispettare adeguate procedure operative necessarie al controllo dell'erogazione del servizio offerto.
- Organizzare adeguati programmi di formazione del personale per assicurare a ciascuno le competenze necessarie per svolgere ed offrire un servizio di qualità.
- Provvedere al rispetto di leggi e regolamenti vigenti in materia di sicurezza, sicurezza sul lavoro e privacy.
- Organizzare e fornire mezzi e risorse adeguati al funzionamento di un sistema di controllo e revisione interna per assicurare il rispetto di questa politica.
- Definire obiettivi misurabili, idonei indicatori di verifica e predisporre adeguate metodologie di misura.

Infine coerentemente con le proprie strategie si ritiene prioritario:

- perseguire e garantire la soddisfazione del servizio educativo attraverso una costante e aggiornata lettura della soddisfazione della domanda formativa.
- Mantenere ed accrescere un elevato standard qualitativo nel rispetto delle richieste espresse dal territorio in materia di informazione e formazione.
- Garantire l'impegno nel ricercare il miglioramento continuo.
- Riesaminare con puntualità e costantemente nel tempo la politica della qualità allo scopo di accertarne la continua idoneità.

Tutto ciò al fine di ottenere e/o migliorare i percorsi educativi finalizzati:

- allo sviluppo relazionale,
- alla valorizzazione delle potenzialità anche inesprese o non conosciute,
- alla formazione di una personalità armonica e socialmente serena.

PARTE SECONDA

3. Documentazione del Servizio

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

La Carta dei servizi che rappresenta uno strumento di comunicazione, finalizzato all'informazione sul servizio erogato. Presenta indicatori che danno la fotografia del servizio e che sono punti di riferimento per la Comunità Educativa, per gli utenti e per il territorio.



CARTA DEI SERVIZI

Il Progetto Educativo d'Istituto che descrive i principi, le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera Comunità scolastica. In particolare:

- contiene il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della Scuola;
- presenta il modello organizzativo e lo descrive nelle sue componenti precisando ruoli, funzioni e responsabilità;
- stabilisce e fa rispettare adeguate procedure operative necessarie al controllo dell'erogazione del servizio offerto;
- individua i fattori di realizzazione del progetto;
- regola l'uso delle risorse e la pianificazione delle attività;
- definisce criteri e modalità per la programmazione educativo-didattica;
- precisa ambiti e aspetti della valutazione e del monitoraggio dell'offerta formativa.

Il Regolamento della Scuola che regola gli aspetti disciplinari, si riferisce a tutta la Comunità Educativa e comprende le norme relative a:

- Modalità di accesso.
- Organizzazione del servizio.
- Organismi della partecipazione.
- Comunicazione con le famiglie.
- Personale.
- Tutela della salute.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa documento triennale elaborato dal Collegio dei docenti che contiene la programmazione educativa progettata per l'anno scolastico in corso correlata di percorsi formativi.

Presenta lo sviluppo delle singole attività educative nella loro organizzazione oraria, nonché la descrizione dei vari servizi.

4. Piano personalizzato delle attività educative

La Direzione, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

I Piani personalizzati delle attività educative sono i percorsi educativi, composti da Unità di apprendimento e Progetti, predisposti dalla Scuola per condurre il bambino a realizzare il Profilo. I Piani si realizzano all'interno della Comunità Educativa.

Unità di apprendimento e Progetti sono la descrizione della mediazione didattica che intende trasformare gli obiettivi specifici di apprendimento in obiettivi formativi, le modalità di attuazione del progetto da un punto di vista didattico (metodologia, strategie didattiche, i tempi di attuazione, i criteri e gli strumenti di controllo, verifica e valutazione).

5. Orario di funzionamento

L'orario giornaliero è il seguente:

Nido Integrato

Anticipo dalle 7.45 alle 8.00.

Entrata dalle 8.00 alle 8.50.

Uscita intermedia 11.45- 12.15

Uscita dalle 15,45 alle 16.15

Prolungamento 16.15 – 17.00 (se attivato).

Scuola dell'Infanzia

Anticipo dalle 7.30 alle 8.00.

Entrata dalle 8.00 alle 8.50.

Uscita intermedia: 12.30-13.00

Uscita dalle 15.30 alle 16.00.

Prolungamento 16.00 – 17.00 (se attivato).

Scuola Primaria



CARTA DEI SERVIZI

Anticipo dalle 7.30 alle 8.20.

Uscita alle 16.00.

Prolungamento 16.00 – 17.00 (se attivato).

Per coloro che ne fanno richiesta all'inizio dell'anno di frequenza l'accoglienza può essere anticipata a seconda del servizio. Il bambino può entrare o uscire occasionalmente in un orario diverso, solamente accordandosi anticipatamente con la Direzione.

I bambini non possono uscire dalla Scuola, se non accompagnati dai genitori o persone maggiorenni da essi autorizzati.

6. Calendario

L'anno educativo e scolastico iniziano di norma nei primi giorni del mese di Settembre. La Scuola Primaria termina secondo le indicazioni ministeriali, l'Infanzia conclude al 30 di Giugno, il Nido può prolungare l'apertura fino al mese di Luglio. La Scuola resta chiusa nel mese Agosto. La Scuola è aperta nei giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì.

Il periodo di interruzione scolastica, che coincide con le festività natalizie, pasquali e di altro genere, viene stabilito annualmente e comunicato alle famiglie. Il calendario viene distribuito alle famiglie in occasione della prima Assemblea dei genitori.

Per la Scuola dell'Infanzia e il Nido, nel primo periodo di frequenza, l'organizzazione delle attività prevede un orario di frequenza ridotto, per un sereno inserimento dei bambini.

7. Strutture e ambienti

Scuola Primaria : spazi interni

- Sei aule attrezzate per svolgere l'attività didattica fornite di tavoli, sedie, cattedra, armadietti per il materiale scolastico degli alunni, quattro aule con lavagna interattiva e lavagna magnetica, due aule con lavagna in ardesia.
- Una ampia sala insegnanti - biblioteca, fornita due tavoli, armadietti-spogliatoio per il materiale scolastico e personale delle insegnanti, una smart-tv, un computer per le docenti.
- Un ufficio di Direzione con scrivanie, computer, fax, stampante e armadi.
- Un aula laboratorio di informatica con computer in rete e video proiettore a soffitto, collegato con il server dell'aula e stampante.
- Un'aula laboratorio di tavoli, sedie, cattedra, armadi per il materiale scolastico, lavagna magnetica, tastiera ed affiancata da una piccola stanza dove c'è un lavandino e deposito di materiale.
- Un ampio corridoio adibito anche a guardaroba, fornito di appendiabiti a muro, panchine e macchinetta del caffè, ad uso del personale della Scuola.
- Una sala da pranzo condivisa con la Scuola dell'Infanzia, ma usata in orari diversi.
- Una palestra condivisa con la Scuola dell'Infanzia, ma usata in orari diversi, con annesso una stanza spogliatoio e bagni.
- Due stanze per i servizi igienici, una per i maschi ed una per le femmine.

Scuola Primaria: spazi esterni

- Un cortile con grandi alberi, attrezzato con tavoli, castello, arrampicata, canestro e un trenino condiviso con la Scuola dell'Infanzia, ma usata in orari diversi.

Scuola dell'Infanzia: spazi interni

- Sei aule attrezzate per svolgere l'attività educativo-didattica fornite di tavoli, sedie, cattedra, cassettiere ad alveare con cassetto personale del bambino, armadi in legno e superfici laccate per facilitare l'igiene e la pulizia. In ogni aula è presente il materiale didattico necessario e un registratore e lettore CD.
- Un ambiente ampio di accoglienza con alcuni angoli allestiti per travestimenti-casetta, costruzioni, lettura, ecc, fornito anche di un apparecchio televisivo, un videoregistratore, un lettore Dvd, un impianto stereo.
- Un ampio corridoio adibito anche a guardaroba fornito di armadietti-spogliatoio e panchine.
- Tre stanze per i servizi igienici, comprensive di 21 water, 7 vaschette lavabo, 1 vaschetta pediatrica, 2 lavabi.
- Una sala da pranzo condivisa con la Scuola Primaria, ma usata in orari diversi.
- Una palestra condivisa con la Scuola Primaria, ma usata in orari diversi.
- Una stanza polivalente utilizzata con un grande specchio a tutta parete



CARTA DEI SERVIZI

- Una sala polivalente (sala degli specchi) per le attività motorie, gioco libero e per il riposo pomeridiano.

Scuola dell'Infanzia: spazi esterni

- Un cortile con grandi alberi, attrezzato con tavoli, castello, arrampicata, canestro e un trenino, condiviso con la Scuola Primaria, ma usata in orari diversi.

Nido Integrato: spazi interni

- Un ambiente di accoglienza fornito di armadietti-spogliatoio e panchine per il cambio dei bambini e per il commiato dai genitori.
- Quattro soggiorni di riferimento per attività forniti di tavoli, seggioline, armadi, cassetiere ad alveare con cassetto personale del bambino (il tutto in legno e con superfici lavabili), materiale didattico, registratore e lettore CD, angoli morbidi, e per i giochi simbolici.
- Due stanze per il riposo pomeridiano fornite di lettini in legno, materassi ignifughi e registratore.
- Due stanze per i servizi igienici fornite complessivamente di due fasciatoi con scaletta, 11 water, 4 vaschette lavabi con 11 rubinetti, 2 lavabi, 3 armadi per le sacche del cambio.

Nido Integrato: spazi esterni

- Un giardino con prato sintetico ed alberi, attrezzato con tavolini, castelli, scivoli e altri giochi.

Ambienti di servizio generale

- Entrata.
- Portineria.
- Direzione: ufficio di segreteria, ufficio amministrativo, stanza colloqui.
- Stanza fotocopiatrice.
- Spogliatoio insegnanti Nido ed Infanzia con armadietti personali e lavandino.
- Spogliatoio personale ausiliario con armadietti personali, servizio igienico e doccia.
- Servizio per diversamente abili con water, lavandino, doccia.
- Servizi.
- Cucina.
- Dispensa.
- Lavanderia.
- Stanza stoccaggio detersivi.
- Rispostigli scope.
- Cinque magazzini di materiale didattico.

8. Servizio cucina

Una cucina centrale con ambiente adibito a dispensa. Il menù stagionale è articolato mensilmente differenziato per fasce d'età, Nido Integrato, Scuola dell'Infanzia-Scuola Primaria. In caso di necessità la Scuola, garantisce diete speciali: su attestazione del medico, per scelte religiose o di alimentazione specifica (dieta vegetariana).

I menù stagionali hanno lo scopo di educare i bambini ad una alimentazione varia che stimoli comportamenti alimentari positivi.

I pasti nel corso della giornata sono:

Nido-Infanzia

Colazione alle ore 9.00.

Pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00.

Merenda dalle ore 15.00 alle 15.30.

Primaria

Merenda alle ore 10.20.

Pranzo dalle ore 11.00 alle 12.00.

Il servizio è fornito da una cucina interna, per rispondere quindi alla normativa stabilita ai sensi del Reg. CE 852/04, viene monitorato il sistema di autocontrollo HACCP attraverso la consulenza tecnica esterna della Società Acons Sas.



CARTA DEI SERVIZI

Alimentazione

L'alimentazione dei bambini è equilibrata secondo le indicazioni che stabiliscono il giusto ed equilibrato apporto di nutrienti che i bambini devono assumere in relazione ai loro bisogni di crescita e preparata giornalmente direttamente presso la struttura.

Il menù, pubblicato in bacheca, è organizzato su quattro settimane e prevede piatti ed alimenti in sintonia con i cicli della natura facendo riferimento al modello alimentare mediterraneo.

[Diete in bianco](#)

Può accadere che un bambino abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei. In questo caso è previsto un menù leggero, aderente al menù giornaliero. Per usufruire di tale menù bisogna segnalarlo all'educatrice la mattina stessa.

[Diete speciali per allergie, intolleranze alimentari, celiachia](#)

Se un bambino ha la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica il genitore o chi ne fa le veci lo segnala alle educatrici, e presenta una richiesta correlata da certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire.

[Diete speciali per motivi etici/religiosi](#)

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni etico/religiose, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne altri. Anche in questo caso il genitore fa richiesta alla struttura e lo segnala all'educatrice.

Il momento del pasto è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di soddisfare i propri bisogni alimentari in un clima socialmente caldo e sereno. La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo, le chiacchiere a tavola, favoriscono il piacere di stare insieme. Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi e a stare correttamente a tavola.

Le educatrici forniscono una corretta educazione alimentare. Sono descritti di seguito gli standard di qualità che la Direzione assicura nell'erogazione del servizio.

9. La relazione con la famiglia

Le relazioni con le famiglie costituiscono valore che la Direzione ha scelto come prioritario in ordine alla sua politica scolastica, funzionale alla qualità e in consonanza ai principi della *Mission*. Il clima di famiglia tra i soggetti che erogano e fruiscono del servizio è essenziale ai fini della formazione e della crescita della Comunità Educativa. Un buon rapporto tra educatrici e famiglia assicura al bambino la continuità educativa indispensabile alla serenità ed efficacia della crescita ed è fonte di sicurezza, di stabilità affettiva ed emozionale, di formazione a relazioni interpersonali positive e schiette.

Il rapporto con le famiglie viene curato adottando i seguenti strumenti:

- ④ lo scambio verbale quotidiano di informazione all'ingresso e all'uscita dei bambini;
- ④ messaggi scritti relativi ai bisogni dei bambini utilizzando le seguenti modalità:
 - Registro Personale sempre disponibile alla consultazione che registra e comunica quotidianamente l'andamento del pasto, del sonno, delle scariche, ecc...
 - Registro delle attività giornaliere, di cui viene fatta una copia in bacheca a disposizione dei genitori per registrare giornalmente le attività e le esperienze fatte;
 - Comunicazioni Scuola-Famiglia, per lo scambio di avvisi anche da parte della Direzione in formato cartaceo e/o elettronico.
- ④ I contatti possono essere anche telefonici.
- ④ I genitori partecipano in modo democratico alla vita della scuola attraverso le strutture degli Organi Collegiali (Assemblee, Consigli ...). L'attività degli organi Collegiali è regolamentata.
- ④ Oltre alla partecipazione formale, le famiglie sono invitate a partecipare a tanti momenti di vita informale. Questa partecipazione spontanea è la più preziosa, quella che la Direzione coltiva maggiormente perché esprime il sentirsi di casa là dove vive il proprio bambino.
- ④ Le feste, molteplici nella vita dei bambini, sono momento particolare di espressione e di vitalità della Comunità Educativa.
- ④ Sono suggeriti o proposti incontri informativi/formativi per i genitori sui temi dell'infanzia.



CARTA DEI SERVIZI

PARTE TERZA

10. Aspetti amministrativi

Le “Scuole Aportiane” attraverso i propri servizi amministrativi, rispondono all’utenza con celerità, trasparenza, precisione e flessibilità di orario. Le informazioni alle famiglie vengono fatte tramite email ed avvisi personali scritti rivolti alle singole famiglie. L’istituzione scolastica garantisce attenzione alle necessità dell’utenza per migliorare la qualità del proprio servizio.

11. Il servizio di segreteria

Viene garantito con un orario di apertura al pubblico, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.30, funzionale alle esigenze dell’utente e del territorio.

Nido, Scuola dell’Infanzia e Primaria assicurano all’utente la tempestività del contatto telefonico diretto con la Dirigente Scolastica e la Coordinatrice didattica che di norma sono presenti nella Scuola e disponibili a colloqui spiccioli o su appuntamento.

12. L’informazione

Contatti telefonici e posta elettronica assicurano all’utente la tempestività del contatto stabilendo, al proprio interno, modalità di risposta che comprendano il nome della Scuola, la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l’ingresso è presente e riconoscibile un operatore in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Le “Scuole Aportiane” predispongono in bacheca per l’informazione degli utenti:

- Il calendario scolastico.
- Il menù.
- Il PEI : Progetto Educativo d’Istituto.
- La Carta dei Servizi.
- Il PTOF: Piano dell’offerta formativa.
- Il Regolamento della Scuola.

13. Modalità di accesso

Iscrizione

L’iscrizione viene avviata dal colloquio con la Direttrice e con la Coordinatrice didattica.

- La domanda di ammissione deve essere effettuata possibilmente entro il mese di Dicembre dell’anno precedente a quello della frequenza. La Direzione si impegna a dare risposta alle richieste di ammissione nella prima metà di Gennaio attraverso comunicazione scritta o via e-mail.
- Le domande di ammissione vengono vagliate adottando i seguenti criteri di accoglienza:
 - presenza di fratelli all’interno della Scuola,
 - provenienza dalle Scuole interne,
 - casi particolari segnalati dai Servizi sociali o dai genitori,
 - età del bambino che deve essere inserito nel gruppo Nido,
 - ordine di arrivo della domanda di ammissione.
- Qualora i posti disponibili fossero insufficienti a coprire il bisogno viene compilata una lista di attesa; a seguito di eventuali ritiri si attinge a tale lista. All’atto dell’accettazione, con calendario ministeriale, deve essere compilato il modulo di iscrizione e versata la relativa quota, pena l’esclusione.
- Le quote d’iscrizione sono stabilite di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione, e comunicate all’atto dell’iscrizione. L’iscrizione per gli anni successivi avviene nella stessa modalità.

Retta frequenza

- La quota d’iscrizione è fissata di anno in anno entro il mese di Novembre dal Consiglio di Amministrazione, è comunicata ai genitori all’atto dell’iscrizione e deve essere versata entro il mese di Gennaio, periodo delle iscrizioni.



CARTA DEI SERVIZI

- Lo stesso Consiglio di Amministrazione fissa l'ammontare delle quote mensili che la famiglia è tenuta a versare entro il 10 del mese a cui si riferisce. Il mancato pagamento della quota mensile fa perdere il diritto di frequenza.
- L'iscrizione è da considerarsi effettiva solamente dopo il versamento della quota di iscrizione. Il mancato versamento della quota d'iscrizione libera la Scuola da ogni obbligo.
- La quota d'iscrizione in caso di ritiro del bambino prima di iniziare la frequenza, non è restituibile
- Le variazioni della retta annuale devono essere espressamente concordate con l'Ufficio amministrativo.
- Per chi ha due figli la retta d'iscrizione per il secondo figlio viene ridotta di 60 €; per chi ha tre o più figli si versano solo due iscrizioni.

Ritiri Dimissioni

- I genitori che per qualsiasi motivo intendano ritirare il bambino devono darne preventiva comunicazione scritta alla Scuola. Il ritiro ha valore dal mese successivo a quello del ricevimento della comunicazione.
- In caso di ritiro del bambino anche prima dell'inizio dell'anno scolastico, la quota d'iscrizione non sarà restituita.
- In caso di ritiro permane l'obbligo di versare le rate scadute e quella corrente al mese del ritiro.
- La Scuola può decidere l'esclusione di bambini per i seguenti motivi:
 - assenze non giustificate superiori ad un mese;
 - ripetute inadempienze al Regolamento.

14. Il servizio di portineria

La portineria della Scuola è aperta tutti i giorni dalle 7.30 alle 17.00 (escluso il Sabato, i giorni festivi e i mesi estivi di chiusura della Scuola).

Tutte le informazioni riguardanti le attività scolastiche dovranno essere richieste alla Direzione.

15. Condizioni ambientali, di sicurezza e di qualità della Scuola

L'ambiente scolastico si presenta pulito, accogliente e sicuro, privo di barriere architettoniche.

Il personale ausiliario si impegna costantemente nella cura dell'igiene e a rendere confortevole l'ambiente. L'Ente si impegna a garantire la sicurezza ai bambini disponendo, secondo le leggi vigenti, di ambienti idonei e di spazi all'aperto per le attività che è autorizzato a svolgere. Per quanto riguarda i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, si fa la seguente descrizione.

Tutti gli ambienti garantiscono sicurezza a bambini ed adulti e sono a norma per quanto riguarda:

- gli standard spaziali previsti dalla legge regionale.
- Gli impianti elettrici.
- La normativa di prevenzione incendi.
- I requisiti di sicurezza previsti dal Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e di eliminazione delle barriere architettoniche.
- L'autorizzazione della cucina alla produzione di pasti. A tal fine è anche attuata l'applicazione delle procedure di autocontrollo (Reg. CE 852/04 - HACCP) e la dotazione di attrezzature a norma.
- Il rispetto di quanto previsto dal D.Lgs 277/91 riguardante i materiali tossici.

Ogni bambino è assicurato con apposita polizza di responsabilità civile che copre eventuali danni subiti nello svolgimento delle attività durante la permanenza nell'istituzione educativa.

Il servizio di prevenzione e protezione dell'edificio si è adeguato alle norme di sicurezza secondo il D. Lgs.81/08. La Scuola è dotata del Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

16. Procedura dei reclami

La Direzione riceve reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Le famiglie possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- inviare una lettera in carta semplice, indirizzata alla Direzione della Scuola o anche consegnata a mano;



CARTA DEI SERVIZI

- presentarsi direttamente alla Direzione fornendo oralmente le proprie osservazioni;
- segnalare telefonicamente il disservizio riscontrato, invio di fax firmato o una e-mail alla Direzione. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ai reclami formalmente corretti e urgenti, la Direzione dopo aver fatto le dovute indagini risponderà il prima possibile, negli altri casi risponderà in forma scritta o verbale entro 10 giorni.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Direzione, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

17. La valutazione del servizio

Al termine di ogni anno scolastico la Scuola predispone un questionario rivolto ai membri della Comunità Educativa: personale e famiglie allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, secondo gli aspetti educativo-didattici, organizzativi e amministrativi.

I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, viene data relazione sull'attività formativa della Scuola al Consiglio della Scuola e costituisce il contenuto di partenza per la lettura educativa della domanda e la programmazione dell'anno scolastico successivo.

IL PRESIDENTE
Antonio Finardi

Verona, 5 Settembre 2016