



Istituto Comprensivo "I. Calvino"
di FABBRICO e ROLO (RE)

Carta dei Servizi

Delibera del Consiglio d'Istituto
30 giugno 2009



ISTITUTO COMPRENSIVO “I. CALVINO” di FABBRICO

(Scuola dell’Infanzia – Primaria - Secondaria di I grado di Fabbrico e Rolo)

Via Piave, 114 – 42042 Fabbrico (RE) - Tel e Fax 0522.665154 – Email: ist.comp.fabbrico@libero.it

CARTA DEI SERVIZI SCOLASICI

(Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995)

OBIETTIVI

La carta dei servizi ha l’obiettivo di:

- assicurare standard elevati di qualità nel servizio pubblico
- introdurre nell’organizzazione del servizio scolastico criteri di visibilità e di affidabilità
- rendere trasparente il funzionamento informando sulle scelte fondamentali operate
- aumentare la responsabilizzazione del personale, degli studenti, dei genitori e dell’amministrazione scolastica nel suo complesso
- migliorare il rapporto tra chi eroga il servizio e chi ne è fruitore

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

Nell’erogazione del servizio scolastico non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA’ E REGOLARITA’

I soggetti operanti nella scuola agiscono secondo criteri di equità e imparzialità. La scuola inoltre garantisce la regolarità del servizio nel rispetto delle norme vigenti e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

Le azioni ed i comportamenti degli operatori del servizio debbono a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi.

La scuola cura in particolar modo la fase di ingresso alle classi iniziali, le situazioni di rilevante necessità, i percorsi di inserimento degli alunni diversamente abile e degli alunni migranti provenienti dall’estero.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L’utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico compatibilmente con le disponibilità di organico e nei limiti della capienza degli edifici. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità.

L’obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo con il coinvolgimento di tutte le istituzioni interessate.

5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Il personale, genitori, alunni, sono responsabili dell’attuazione della “Carta”, attraverso la partecipazione attiva e costruttiva agli organi collegiali ed il rispetto delle procedure vigenti.

L’Istituto si prefigge la ricerca della massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente.

L’attività scolastica e l’orario di servizio di tutte le sue componenti, si informa a criteri di

efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà d'insegnamento, sancita dalle leggi dello Stato, è un principio di riferimento rispettato dall'Istituto nella programmazione dei docenti. La programmazione didattico-educativa garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I – AREA DIDATTICO - EDUCATIVA

Finalità

L'Istituto si propone di rispondere ai bisogni formativi degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi e didattici per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua le priorità, predisponendo anche percorsi differenziati che consentano a ciascun alunno di ottenere il massimo di apprendimento possibile e autonomia personale.

Le finalità fondamentali che si intendono perseguire sono relative a:

- 1) massimo sviluppo possibile delle competenze;
- 2) maturazione dell'identità personale;
- 3) conquista dell'autonomia.

AREA DIDATTICA

- La scuola, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità delle attività didattico-educative e si impegna ad utilizzare le risorse professionali e materiali di cui dispone per rispondere nel modo più efficace possibile alle esigenze formative degli alunni, nel rispetto delle finalità istituzionali. I docenti si impegnano a curare i rapporti con gli allievi e le loro famiglie.

- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la *continuità* tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione.

- Nella scelta dei *libri di testo* e delle *strumentazioni didattiche*, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità didattica con particolare riguardo agli obiettivi formativi.

- Nell'assegnazione dei *compiti* da svolgere a casa i docenti operano si impegnano ad operare in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, nel rispetto di razionali tempi di applicazione degli alunni in relazione all'età.

- Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e adottano modalità comunicative tese al convincimento; gli alunni vanno ripresi quando sbagliano facendo ricorso a modalità sempre rispettose della loro dignità personale.

Patto formativo

Il patto formativo rappresenta alcuni essenziali ed irrinunciabili riferimenti che debbono orientare i rapporti fra docenti, alunni e genitori. Esso si sostanzia nella condivisione di regole, impegni e comportamenti che vengono esplicitati e discussi a genitori e alunni all'inizio dell'anno scolastico.

Il patto formativo prevede che:

l'*allievo* debba conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum

- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum
- le regole su cui si fonda la vita della comunità scolastica
- impegnarsi a conseguire gli obiettivi didattici ed educativi

il **docente** debba:

- esprimere la propria offerta formativa
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
- illustrare agli alunni le principali regole che li riguardano definite dal regolamento d'istituto

il **genitore** debba:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte, sempre nel rispetto del ruolo professionale dell'insegnante
- collaborare con la scuola per il raggiungimento degli obiettivi didattico-educativi.

Le tre componenti si impegnano a collaborare in modo costruttivo. In particolare gli insegnanti ed i genitori, consapevoli dell'importanza della coerenza dell'intervento degli adulti, si impegnano ad affrontare in modo coordinato la proposta educativa che tende al conseguimento degli obiettivi individuati dall'Istituto.

Patto educativo di corresponsabilità

Nella scuola secondaria di I grado si prevede l'elaborazione formale, a livello di Istituto, di un Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il patto è elaborato e sottoscritto nel rispetto delle procedure definite nel Regolamento d'istituto. Il patto viene illustrato agli alunni a inizio anno scolastico.

Documentazione didattica

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

A. Piano dell'Offerta Formativa (POF)

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituto in quanto ne esplicita la progettazione, curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa, adottata nell'ambito della propria autonomia. Il Piano dell'Offerta Formativa esplicita quindi le scelte che caratterizzano l'offerta formativa dell'Istituto. Esso è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale. Per favorire il raccordo tra Istituto e contesto locale il dirigente scolastico attiva i necessari rapporti con gli Enti locali e con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti sul territorio.

Nel Piano dell'Offerta Formativa si indicano anche criteri di organizzazione ed erogazione del servizio che debbono essere coerenti con la presente Carta dei Servizi.

B. Programmazione educativa

La programmazione educativa è elaborata dal team docente/consiglio di classe nel rispetto delle indicazioni del Collegio docenti. Essa definisce obiettivi ed azioni educative concordate dai docenti di sezione/classe.

La programmazione educativa viene redatta entro la fine di ottobre ed è presentata ai genitori nelle assemblee di classe effettuate a inizio anno scolastico.

C. Programmazione didattica

Il singolo docente elabora (confrontandosi con i docenti della stessa area disciplinare e della propria classe) una programmazione didattica coerente con il Piano dell'Offerta Formativa dell'istituto e con le indicazioni nazionali del ministero.

La programmazione didattica:

- si fonda sulle esigenze formative degli alunni adeguando ad essi gli interventi operativi;
- delinea il percorso formativo della classe e degli alunni;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi didattici e delle finalità educative indicati dal Consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal Collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica vengono fornite dai docenti ad inizio anno e nel corso dell'anno.

La programmazione didattica è predisposta dai docenti entro il 30 ottobre di ogni anno (copia firmata dai docenti è depositata in segreteria) e illustrata ai genitori mediante assemblea entro il mese di novembre.

PARTE II - AREA ORGANIZZATIVA E AMMINISTRATIVA

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il **Regolamento d'istituto**, definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo ed il sistema delle regole che delineano il funzionamento dell'Istituto.

Esso contiene la regolamentazione del funzionamento degli organi collegiali (ad integrazione di quanto previsto dalle norme di carattere generale), i criteri e le disposizioni per il corretto svolgimento del funzionamento dell'istituto (quali: iscrizioni, formazione delle classi, criteri per l'assegnazione dei docenti alle stesse, vigilanza alunni, comportamento degli alunni, procedimenti disciplinari verso gli alunni, regolamentazione di ritardi, uscite, ...).

Esso è deliberato dal Consiglio d'Istituto ed una volta redatto resta in vigore sino alla sua modifica da parte del Consiglio d'Istituto stesso.

Il Regolamento d'Istituto è affisso all'albo (a cura del Direttore dei servizi Generali ed Amministrativi) ed una copia è depositata in segreteria.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto persegue i seguenti *fattori di qualità dei servizi amministrativi*: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; ridotti tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico; cortesia e rispetto da parte degli operatori.

Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei *moduli di iscrizione* è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

- La Segreteria garantisce lo svolgimento della *procedura di iscrizione* alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.

- Il rilascio di *certificati e attestati* è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di sette giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
- Gli *attestati*, i documenti sostitutivi del diploma e le certificazioni delle competenze sono consegnati “a vista”, entro il terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- La scuola assicura trasparenza, celerità di procedure e rispetto della riservatezza nel trattamento di dati personali.
- I *documenti di valutazione* degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro 15 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina ed almeno 1 pomeriggio, tenendo conto delle esigenze degli utenti e del territorio. Nel periodo estivo la segreteria è aperta soltanto al mattino. L’Istituto può programmare chiusure in alcuni giorni pre-festivi e nei sabati del mese d’agosto.
- Il Dirigente Scolastico ed il suo vicario ricevono il pubblico, su appuntamento personale o telefonico fissato con l’ufficio previa comunicazione del nome e di un recapito telefonico del richiedente e, in sintesi, dell’argomento da trattare.
- La scuola assicura all’utente la tempestività del *contatto telefonico*. E’ compito del dipendente della scuola seguire una modalità di risposta che comprenda il nome dell’Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, indicando poi la persona o l’ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi illustra le procedure al personale ATA e ne verifica il rispetto.
- Il personale amministrativo provvede ad indicare in ciascun atto il responsabile del procedimento amministrativo al fine di facilitarne il contatto da parte dell’utente.

Informazione e trasparenza

- Per l’*informazione* l’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione in particolare sono resi disponibili appositi spazi per:
 - albo d’Istituto (collocato all’ingresso degli uffici in spazio facilmente accessibile al pubblico);
 - bacheca sindacale
- La scuola pertanto garantisce l’affissione all’albo d’Istituto di una copia di:
 - Carta dei servizi
 - P.O.F.
 - Regolamento dell’Istituto.
- Annualmente l’Istituto predispone e rende consultabili: la tabella dell’orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.); tabulati dell’organico del personale docente e A.T.A.; l’elenco dei libri di testo adottati.
- Presso l’ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici che hanno diretto contatto col pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l’intero orario di lavoro.

CONDIZIONI AMBIENTALI

La scuola si adopera affinché le attività didattiche e lavorative si svolgano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve garantire una accurata igiene dei servizi e degli ambienti.

La scuola si impegna a sensibilizzare le amministrazioni Comunali proprietarie degli edifici per garantire gli adeguamenti strutturali necessari.

L'Istituto predispone per ogni plesso un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi. Il piano di evacuazione è depositato presso ogni plesso.

PARTE III

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

Eventuali reclami debbono essere espressi in forma scritta, firmati ed indirizzati al Dirigente Scolastico. Essi, per essere presi in considerazione, devono sempre contenere: generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente Scolastico si attiverà per esperire ogni possibile indagine in merito, chiarire ed eventualmente rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio l'Istituto si avvale di rilevazioni mediante questionari opportunamente tarati, che possono essere rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle classi conclusive della scuola secondaria di 1° grado - anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Il Presidente del Consiglio d'Istituto
(Enrico Vioni)

Il segretario verbalizzante
(Patrizia Scardovelli)

Il Dirigente Scolastico
(Ivano Vaccari)
