



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
ISTITUTO COMPRENSIVO DI PORTOMAGGIORE

Scuola dell'Infanzia – Scuola Primaria – Scuola Secondaria di 1° grado
Piazza XX settembre, 17 - 44015 Portomaggiore – Tel. (0532) 811048 – Fax (0532) 325546
e-mail: feic824002@istruzione.it PEC: feic824002@pec.istruzione.it C.F. 93085160385

Sede del Centro Territoriale Permanente per l'educazione degli adulti (C.T.P.)



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Istituto Comprensivo di Portomaggiore
Carta dei Servizi

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 7 giugno 1995, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.138 del 15/6/95, si definisce la seguente Carta dei Servizi relativa alle scuole e agli Uffici amministrativi dell'Istituto Comprensivo di Portomaggiore.

La Carta dei servizi é il documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

Principi fondamentali

La Scuola della Repubblica ha come suo fine la formazione dell'uomo e del cittadino nel quadro dei principi affermati dalla Costituzione Italiana, in particolare negli articoli:

Art. 3

“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”;

Art. 33

“L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento”;

Art. 34

“La scuola è aperta a tutti”.

Le attività scolastiche condotte nell'Istituto si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

Tali principi ispiratori sono identificabili in:

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Ad ogni allievo sono offerte pari opportunità formative, al fine di sviluppare al massimo grado le potenzialità di ciascuno, sulla base delle caratteristiche personali e dei pre-requisiti individuali.

2. Imparzialità e regolarità

Tutto il personale della scuola ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia ed è tenuto ad agire con imparzialità ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'auspicabile impegno delle istituzioni collegate, 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.

3. Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna, con opportuni atteggiamenti ed adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli alunni

con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, nonché a favorire l'accoglienza dei genitori ed il loro coinvolgimento nel processo di formazione.

Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.

La scuola promuove iniziative di conoscenza / accoglienza per i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia, nella fase di passaggio alla scuola primaria; nelle classi quinte, della scuola primaria, promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado e nelle classi terze, della secondaria di 1° grado, iniziative di orientamento per la scelta della scuola superiore.

Sono previste, in tutti gli ordini di scuola, assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti. Per i genitori sono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado e viene consegnata copia della sintesi del Piano dell'offerta formativa.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle sezioni/classi iniziali sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

4. Diritto di scelta, diritto-dovere all'istruzione e frequenza

La famiglia ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, pertanto nell'Istituto verranno accolti tutti gli alunni nei limiti della capienza obiettiva di ciascun plesso. In caso di eccedenza di domande, verranno applicati i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto per l'accoglienza alla frequenza degli iscritti.

L'obbligo scolastico, ora diritto-dovere all'istruzione, e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla scuola nei termini che derivano dalle vigenti disposizioni di legge, anche in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

Scuola, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuno devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione, e consentirà l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, sono stabiliti secondo criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Il Piano dell'offerta formativa e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del

servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

Il Piano dell'offerta formativa, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del DPR n°352 del 27.06.92.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, per attuare i suoi compiti la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi da perseguire: pertanto, mentre segue le linee di indirizzo nazionali su quali debbano essere i contenuti formativi e le abilità fondamentali da perseguire, predispone una adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché i programmi nazionali possano essere attuati muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto ed un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

Annualmente viene approvato dal Collegio Docenti un piano di aggiornamento autonomamente o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni.

PARTE I Area Didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza delle proposte alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Nel proprio intervento la scuola si avvale della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di agevolare il percorso di crescita e di apprendimento di ciascuno, e per promuovere l'armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la progettazione didattica esistente a livello di Istituto, per ordine di scuola, in collaborazione con i colleghi tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni e il tempo da dedicare opportunamente al gioco, all'attività sportiva o ad altre attività extrascolastiche.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti si caratterizzano per l'assunzione di modalità colloquiali e di relazione pacate, tese al convincimento, non coercitive. A fronte di eventuali problemi attinenti la sfera emotivo-relazionale di un alunno, l'insegnante è tenuto ad adottare opportune metodologie d'intervento, circostanziate e programmate.

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

1. Il Piano dell'Offerta Formativa

Il **P.O.F.** è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e i criteri di utilizzazione delle risorse ad esso assegnate.

Integrato dal Regolamento di Istituto, esplicita il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare, illustra la progettazione curricolare ed extracurricolare, orienta l'uso delle risorse di istituto, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione..

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e in tutti i plessi. E'consultabile anche sul sito web della scuola.

2. Il Regolamento di Istituto

Comprende, in particolare, le norme relative a:

- funzionamento del Consiglio di Istituto;
- diritti e doveri del personale scolastico;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uscite e viaggi d'istruzione;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

3. La Programmazione Didattica

La programmazione didattica, elaborata dagli insegnanti della sezione e della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, con particolare riferimento ai contenuti disciplinari e ai relativi curricoli. La stessa è presentata al consiglio di intersezione, di interclasse e di classe per la verifica e la valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

La programmazione didattica viene di norma redatta entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni sezione e classe. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

4. Patto educativo di corresponsabilità' (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto educativo di corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare

la qualità del processo formativo. Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo l'alunno, tenendo conto dell'età, ha il diritto / dovere di:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli e le metodologie di studio relative;
- conoscere le fasi del suo curriculum di formazione;

il docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;
- individuare ed utilizzare le strategie per motivare il proprio insegnamento;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore ha il diritto/dovere di :

- conoscere e condividere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività scolastiche ed in particolare nell'intervento educativo sul comportamento attivato dalla scuola

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto educativo di corresponsabilità.

PARTE II

Regolamento dei servizi amministrativi

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: le famiglie vengono opportunamente informate rispetto alla procedura relativa alle iscrizioni, attraverso apposito dispositivo informativo pubblicato sul sito Web www.icportomaggiore.gov.it . A partire dall'a.s. 2012-2013 il suddetto processo è telematico con utilizzo dell'apposita piattaforma online ministeriale. In tale contingenza l'Ufficio Amministrativo osserva orari dedicati all'utenza specificatamente interessata.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

I documenti e gli attestati sono consegnati "a vista" previa comunicazione agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Questi gli orari dell'ufficio di Segreteria, della Direttrice S.G.A. e del Dirigente Scolastico:

Orario di funzionamento Ufficio di Segreteria:

- Dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 17.00;
- venerdì e sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Orario di ricevimento dell'Ufficio di Segreteria:

- dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 9.00 e dalle ore 11.30 alle ore 13.30;
- dal lunedì al giovedì dalle ore 16.00 alle ore 16.45.
- Nelle restanti fasce orarie solo previo appuntamento.

Orario di ricevimento della Direttrice S.G.A.:

- Dal lunedì al venerdì, in orario antimeridiano, su appuntamento

Orario di ricevimento del Dirigente Scolastico

- Il Dirigente Scolastico riceve previo appuntamento telefonico.

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

Compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio, presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Tutto il personale non docente della scuola indosserà cartellini di riconoscimento per l'intero orario di lavoro.

PARTE III

Condizioni ambientali della scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Per ogni edificio scolastico sono stati individuati e censiti i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, di seguito indicati. La documentazione relativa è consultabile presso

l'Ufficio di segreteria.

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche.
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE IV

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente; a richiesta l'identità può essere mantenuta riservata al solo Dirigente scolastico.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta o mediante telefono/colloquio diretto, con celerità e attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo (se motivato).

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

Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, pre-post-scuola sono comunicate tramite la Dirigenza scolastica agli enti competenti attivando specifiche procedure.

Il Dirigente Scolastico informa il Consiglio di Istituto dei reclami di argomento non riservato.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio ed ai fini della definizione e puntualizzazione del Piano dell'Offerta Formativa, viene effettuata una rilevazione mediante questionari predisposti dalla Commissione Autoanalisi del Collegio dei Docenti, rivolti ad un campione di genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio,

prevedono la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il docente con incarico di Funzione Strumentale per l'Autovalutazione di Istituto redige una relazione che viene sottoposta all'attenzione del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

PARTE V Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta¹ si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

¹ *Approvata dal Consiglio di Istituto in data 29 aprile 2014*