



# CARTA DEI SERVIZI

Approvazione del Consiglio dell'istituzione scolastica nella seduta del \_\_\_\_\_ 2019

La "Carta dei servizi" dell'Istituto Comprensivo Fondo – Revò, approvata dal Consiglio dell'Istituzione scolastica, sentito il parere delle varie componenti, è il documento che esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e fornisce le informazioni fondamentali in merito all'offerta formativa.

Essa costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica, nel quale vengono individuati gli standard e i fattori di qualità del servizio scolastico che dovranno essere conseguiti.

La "Carta dei servizi" ha come fonte di ispirazione fondamentale i seguenti principi:

- gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana;
- l'art. 18 - comma 7 della LP 5/2006;
- l'art. 18 dello Statuto dell'Istituto Comprensivo Fondo – Revò.

---

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e regolarità**
- **Accoglienza e integrazione**
- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza e trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale**

### **1.1. Uguaglianza**

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psico-fisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato, affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari, ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.





### **1.2 Imparzialità e regolarità**

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli Enti Locali garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e agli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di prescuola e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

### **1.3 Accoglienza e integrazione**

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio.

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 promuove iniziative di continuità nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado; nelle classi terze della scuola secondaria di 1° grado promuove attività di orientamento e di continuità informativa con le scuole secondarie di 2° grado del territorio.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado.

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

Sono previste assemblee dei genitori al fine di renderli consapevoli delle problematiche scolastiche e sensibili ad un'interazione con i docenti.

La scuola attiva uno sportello di consulenza psico-pedagogica per i genitori ed uno per gli alunni della secondaria.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali, l'Azienda Sanitaria e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

### **1.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

I genitori iscrivono i loro figli al plesso dell'Istituto competente per territorio di residenza o ad altro plesso, se in possesso dei requisiti previsti dalla normativa provinciale vigente e nei limiti di capienza del plesso stesso.

L'iscrizione in un plesso diverso da quello di pertinenza comporta per la famiglia l'assunzione delle spese di trasporto.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa relativamente alla norma e ai servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.





### **1.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'istituto comprensivo Fondo – Revò favorisce il coinvolgimento di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra-scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il Progetto di istituto e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo – didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Docenti, il Nucleo interno di valutazione e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità dell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

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

Il Progetto di Istituto triennale, 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 D.P.R. n. 352 del 27.6.92, del D.lgs. n. 33 del 2013 e della legge provinciale n. 4 del 2014.

### **1.6 Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nei Piani di studio provinciali e di istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

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

Per il Dirigente Scolastico, il personale Docente e il personale ATA e assistente educatore dell'Istituto Comprensivo di Fondo - Revò, l'aggiornamento e la formazione sono un diritto/dovere che deve essere realizzato attraverso interventi organici e regolari, nell'ambito di iniziative proposte da Iprase (Istituto provinciale per la ricerca e la sperimentazione educativa), ovvero tramite accordi di rete, o per autonoma iniziativa dell'Istituto e del personale in relazione stretta con il progetto complessivo dell'istituto.





---

## **PARTE PRIMA**

### **Area didattica**

---

#### **Finalità**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

#### **Azione didattica**

L'azione didattica - formativa d'istituto è orientata a consentire il processo di sviluppo della personalità dell'allievo. I principi ispiratori dell'azione didattica vengono fissati nei Piani di studio di istituto nei quali sono indicati:

- i caratteri della programmazione (obiettivi educativi e didattici);
- le indicazioni metodologiche - operative;
- la verifica dell'apprendimento;
- i criteri e le modalità generali della valutazione.

#### **Attività didattica**

L'attività didattica curricolare comune è concordata nei dipartimenti disciplinari, costituiti anche per ambito, per tutte le classi secondo le linee generali previste dai piani di studio provinciali, dai piani di studio d'istituto e dal PI.

Nella scelta dei vari strumenti didattici si assumono, come criterio di riferimento, gli obiettivi fissati dal PI. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente, in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, opera tenendo conto del carico orario curricolare e della specificità dell'ordine di scuola.

#### **Attività di recupero**

I Consigli di classe programmano le azioni di recupero e sostegno che si svolgono attraverso:

- = Compresenze
- = Lavoro in piccolo gruppo
- = Laboratori
- = Consolidamento all'interno delle attività opzionali
- = Attività in orario extrascolastico

#### **Dipartimenti e commissioni**

Il Collegio dei Docenti si articola in Dipartimenti, in Commissioni di lavoro con compiti e finalità definiti annualmente.

---

## **PARTE SECONDA**

### **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.





Gli uffici di segreteria sono ubicati nella sede della scuola secondaria di Fondo.

Gli uffici, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti. L'orario, pubblicato sul sito della scuola, è articolato su 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì. È garantita l'apertura al pubblico di uno sportello presso la scuola primaria di Revò per due giorni alla settimana con orario definito annualmente.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Iscrizione: i genitori coinvolti vengono informati in tempo utile circa la data di scadenza e le modalità di iscrizione. Il personale degli uffici garantisce consulenza e supporto per l'espletamento della procedura online prevista dalla norma.

Rilascio di documenti.

Le certificazioni attinenti gli alunni (iscrizione, frequenza,..) sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico, previa richiesta scritta, entro tre giorni lavorativi. I nullamosta al trasferimento presso altre istituzioni scolastiche sono rilasciati entro dieci giorni dalla richiesta scritta.

I certificati di diploma sono consegnati a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione finali degli alunni sono consegnati dai docenti coordinatori di classe ai genitori entro due giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Le certificazioni di competenza dell'istituto richieste dal personale ATA e assistente educatore e docente dovranno essere consegnate al richiedente entro: il 3° giorno lavorativo successivo alla richiesta per attestazioni o similari, entro il 5° giorno lavorativo per certificati di servizio o certificazioni che richiedano ricerche negli archivi.

È garantito l'accesso a tutti i documenti scolastici, nel rispetto di quanto stabilito dalla legge n. 241/90 e dal D.lgs. n. 33 del 2013 e dalla legge provinciale n. 4 del 2014.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività della risposta telefonica, attraverso lo smistamento automatico delle telefonate al settore di interesse dell'ufficio.

### **Modalità dell'informazione**

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, sia per i docenti che per l'utenza scolastica in genere. L'istituto fornisce ed assicura l'informazione attraverso il sito, il registro elettronico, la posta elettronica, le circolari, il libretto personale degli alunni; sono considerati strumenti di informazione anche il Progetto Triennale di Istituto, i Regolamenti, la Carta dei Servizi.

Presso l'ingresso della sede amministrativa e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

---

## **PARTE TERZA**

### **Condizioni ambientali della Scuola**

---

#### **4.1 Igiene e sicurezza**

I componenti della Comunità scolastica, ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze, si adoperano per rendere l'ambiente scolastico accogliente e sicuro.

Le condizioni igieniche e di funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono verificate dal collaboratore scolastico, con interventi ripetuti durante la giornata scolastica, oltre che a fine attività giornaliera.

La vigilanza degli alunni all'interno del complesso scolastico è affidata ai docenti ed ai collaboratori scolastici, secondo le norme e i contratti vigenti.





Per garantire agli alunni la sicurezza all'interno e all'esterno della scuola, l'Istituto sollecita nei modi più opportuni la collaborazione delle Istituzioni interessate e degli utenti.

In tale prospettiva, la Dirigenza scolastica intrattiene contatti con i Comandi della Polizia Locale e dei Vigili del Fuoco, con il Comando dei Carabinieri e la Polizia Postale, anche in rapporto alla prevenzione di comportamenti illeciti e illegali.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione redige, per ogni edificio, un Piano di evacuazione rapida per i casi di emergenza, individuando i punti di raccolta degli alunni all'esterno dell'edificio (in caso di incendio, terremoto, crollo delle strutture).

Per ogni edificio scolastico sono poste in essere due esercitazioni annuali applicative del Piano di evacuazione.

In ogni classe e nei corridoi è affisso il Piano di evacuazione in caso di calamità.

---

## PARTE QUARTA

### Procedura dei reclami e valutazione del servizio

---

#### **4.1. Procedura dei reclami**

L'Istituto considera i reclami come uno stimolo al miglioramento dei servizi offerti.

Ai sensi del D. M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e tramite posta elettronica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, si impegna a rispondere entro quindici giorni e ad attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

#### **4.2. Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, periodicamente viene effettuata una rilevazione sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio stesso.

Alla fine dell'anno scolastico, i risultati di tale rilevazione formano oggetto di discussione da parte del Consiglio dell'Istituzione Scolastica, del Nucleo interno di valutazione per una più completa valutazione dell'efficacia e della validità dell'offerta formativa, nonché dell'osservanza della Carta dei Servizi Scolastici. I risultati sono inseriti nel rapporto di autovalutazione d'istituto.

---

## PARTE QUINTA

### Attuazione

---

La presente Carta dei Servizi Scolastici resta in vigore fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

Essa è soggetta a revisione e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica.

Le modifiche vengono sottoposte all'approvazione del Collegio Docenti e del Consiglio dell'istituzione scolastica, di norma, entro l'inizio di ciascun anno secondo la procedura prevista dall'art. 18 dello Statuto.

Tutti i componenti della Comunità scolastica sono tenuti a rispettare e a far rispettare le indicazioni operative contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici.

