



**Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca**

**ISTITUTO COMPRENSIVO  
DI RONCOFERRARO**

**Carta dei Servizi**

**Approvato dal Consiglio d'Istituto con delibera n.**

**del 28 aprile 2015**

## PREMESSA

La carta dei servizi è il documento che **esplicita l'impegno dell'Istituzione Scolastica** nei confronti dei suoi utenti, gli alunni, i genitori degli alunni, il personale scolastico.

È uno strumento di informazione sull'organizzazione del servizio scolastico teso a favorire una gestione partecipata della scuola e la realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto, ispirandosi a criteri di efficienza nell'offerta formativa e nell'organizzazione dei servizi, si impegna ad attuare la massima semplificazione delle procedure e a fornire un'informazione completa e trasparente (L. 241/1990).

La carta dei servizi ha come fonte principale gli articoli 2 – 3 – 33 – 34 della Costituzione Italiana.

**art. 2** : " *La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo.....*"

**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.....*".

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

### **Uguaglianza**

Il servizio scolastico è uguale per tutti, senza alcuna discriminazione.

L'iscrizione è aperta a tutti gli alunni senza distinzione di sesso, etnia, lingua e religione con riferimento all'età minima per l'accoglienza come da normativa in vigore.

### **Imparzialità e regolarità**

Gli operatori della scuola agiscono secondo criteri di obiettività e di equità assumendo un atteggiamento di disponibilità all'ascolto, di apertura al dialogo e di rispetto dei ruoli e delle competenze nei confronti di alunni e genitori.

### **Accoglienza**

La scuola si impegna a curare l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo ai più piccoli, agli alunni nella fase d'ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

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

La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

La scuola si impegna inoltre a sensibilizzare gli Enti pubblici perché siano garantite efficienti ed efficaci strutture (trasporti, mensa, ecc.) che rendano fruibile l'offerta scolastica.

### **Qualità**

L'attività scolastica deve ispirarsi a criteri di efficienza ed efficacia nell'offerta formativa e nell'organizzazione dei servizi.

## PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

Comprende il POF d'Istituto, la programmazione didattica, i progetti, il patto di corresponsabilità, il regolamento d'Istituto, comprensivo delle norme disciplinari, i protocolli accoglienza, continuità, segnalazione maltrattamenti.

1. **P.O.F.** (Piano dell'Offerta Formativa)- permette di seguire l'alunno nella sua crescita; valorizza gli interessi e le capacità dei singoli; fornisce i mezzi per l'inserimento dei ragazzi nella società; contiene gli obiettivi formativi, delineati nel curricolo continuo, le scelte metodologico/didattiche, i progetti delle singole scuole e i progetti comuni.
2. **La programmazione educativa e didattica** - contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce l'impegno fondamentale della comunità scolastica. Essa definisce gli obiettivi fondamentali che vengono sviluppati dai Consigli di Classe, interclasse, intersezione; delinea il percorso formativo della classe e della sezione; utilizza il contributo delle discipline, delle aree disciplinari, dei campi d'esperienza (per la scuola dell'infanzia) per il raggiungimento degli obiettivi individuati dal team docente; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati e viene redatta entro il mese di novembre; viene resa pubblica tramite apposite assemblee di classe e sezione.
3. **I Progetti** - l'offerta formativa si arricchisce di progetti specifici che riguardano temi trasversali e recupero/potenziamento delle discipline.
4. **Patto educativo di corresponsabilità** - le famiglie rappresentano il primo e principale interlocutore della scuola per questo sono parte fondamentale del contratto educativo e ne condividono responsabilità e impegni nel rispetto reciproco di competenze e ruoli.

L'istituzione scolastica, rapportandosi ad esse, ha il compito di:

- rendere esplicite le proposte educative e didattiche e di fornire informazioni chiare su di esse;
- rendere conto periodicamente degli apprendimenti dei singoli alunni e del loro progredire in ambito disciplinare e sociale.

I docenti pertanto s'impegnano a:

- stabilire un'atmosfera di accoglienza e di collaborazione;
- fare uso di un linguaggio chiaro e semplice nel fornire le notizie;
- affrontare gli aspetti relativi a problemi particolari degli allievi facendo uso di delicatezza e discrezione.

Ai genitori l'Istituto chiede di:

- conoscere l'offerta formativa e di tenersi informati sulle iniziative della scuola;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare assumendosi precise responsabilità.

5. **Regolamento d'Istituto.** È formato da una serie di articoli che disciplinano la vita della comunità scolastica. Parte integrante del regolamento sono le norme disciplinari degli alunni, tratte dallo Statuto delle studentesse e degli studenti. Esso, ispirandosi al principio che compito della scuola è educare, formare e non punire, contiene i doveri degli alunni, le mancanze , le sanzioni, le modalità procedurali e le impugnazioni.
6. **Protocolli accoglienza, continuità, segnalazione maltrattamenti** - L'Istituto ha messo a punto e fatto propri specifici protocolli per l'accoglienza degli alunni stranieri, il passaggio da un ordine scolastico al successivo e per la segnalazione di maltrattamenti esterni alla scuola sui minori. Sono consultabili presso la sede dell'istituto.

## **PARTE SECONDA: AREA ORGANIZZATIVA**

**Formazione delle classi** (vedi regolamento)

### **Iscrizioni in corso d'anno**

Nel caso specifico degli stranieri, l'alunno sarà inserito nella classe corrispondente all'età anagrafica; qualora la valutazione del livello di competenze effettuata dall'apposita commissione d'Istituto ne ravvisi la necessità, l'alunno potrà essere inserito in una classe inferiore a quella corrispondente.

### **Inclusione**

L'istituzione scolastica, nel rispetto della normativa vigente, garantisce il diritto all'educazione e all'istruzione degli studenti con bisogni educativi speciali (BES) e degli alunni stranieri, impegnandosi in un percorso di valorizzazione della diversità e di completa inclusione.

### **Servizi di informazione all'utenza**

Riguardano principalmente la situazione scolastica degli alunni, ed ogni altra notizia che garantisca la trasparenza delle scelte e delle attività scolastiche.

### **Informazione sulla programmazione**

La programmazione viene illustrata in apposite assemblee all'inizio di ogni anno scolastico.

### **Colloqui delle famiglie con i docenti e col dirigente scolastico**

I colloqui individuali si svolgono:

per la scuola secondaria di 1° grado durante l'anno, secondo l'orario che viene comunicato alle Famiglie entro il primo mese di scuola, con sospensione nei 15 gg che precedono i colloqui generali e gli ultimi 15 gg di Giugno. In tali periodi gli insegnanti sono a disposizione per la durata di un'ora alla settimana.

Per gli altri ordini di scuola i colloqui avvengono su richiesta dei genitori e/o degli insegnanti.

I colloqui generali si svolgono due volte l'anno (in novembre/dicembre e in aprile): in questa occasione i docenti sono disponibili per 3 ore.

Inoltre la scuola informa le famiglie nelle seguenti occasioni: consegna documento di valutazione a Febbraio e a Giugno.

Per i colloqui col dirigente scolastico è necessario il preventivo appuntamento.

### **Disciplina degli alunni**

Le famiglie vengono informate per iscritto di ogni provvedimento disciplinare, e di ogni problema particolarmente grave attinente al comportamento dell'alunno. I problemi collettivi di disciplina vengono trattati negli organi collegiali a cui partecipano i rappresentanti dei genitori. In ogni caso, quando si apre un procedimento disciplinare, si seguono le procedure indicate nel regolamento d'istituto.

### **Sicurezza, vigilanza, ambiente**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. L'Istituto deve adottare ogni accorgimento affinché gli alunni "stiano bene" a scuola. Il personale ausiliario deve impegnarsi per garantire la costante igiene dei servizi ed il decoro degli spazi comuni. Tutti devono comportarsi civilmente nei confronti di tutti.

### **Pulizia dei locali**

Viene usualmente garantita almeno una volta al giorno; più volte per i servizi igienici. Le aule ed i laboratori vengono sottoposti periodicamente (almeno due volte l'anno) a pulizia radicale, con intervento globale e minuzioso su pavimenti, vetri, arredi, ecc.

### **Sicurezza degli operatori e degli alunni**

L'Istituto si impegna ad attivarsi nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza nel rispetto della normativa vigente.

Periodicamente vengono svolte esercitazioni di evacuazione rapida dell'Istituto.

### **Vigilanza degli alunni**

L'Istituto esercita la vigilanza sull'alunno minorenne

- per tutta la durata delle ore di lezione previste dal suo piano di studio,
- durante il breve intervallo fra le lezioni del mattino
- durante ogni altra attività didattica (esempio: viaggi di istruzione, visite a mostre, ecc.) che l'alunno sia tenuto a frequentare.

In queste ore l'alunno può lasciare la scuola solo se viene prelevato personalmente dal genitore. Può essere affidato a persona diversa dal genitore solo se questa ha una precisa delega firmata.

L'Istituto non vigila sugli alunni al di fuori delle circostanze elencate.

In occasione delle assemblee sindacali verrà data comunicazione all'utenza del cambio di orario; qualora degli alunni si presentino a scuola durante lo svolgimento dell'assemblea, questi devono comunque essere ammessi all'interno dell'edificio scolastico e sorvegliati.

In caso di sciopero il D.S., valutato il questionario di adesione preventivamente inviato ai docenti e al personale ATA, informerà, solo se lo riterrà necessario, le famiglie di presumibili disservizi, esortando le stesse a controllare personalmente l'ingresso a scuola e l'eventualità di lasciare o meno il figlio a scuola.

Gli insegnanti in servizio hanno, come del resto sempre nella funzione docente, l'obbligo primario della sorveglianza su tutti gli alunni presenti nell'edificio scolastico.

### **Distribuzione dei materiali di propaganda**

Il materiale informativo fornito da Ente Locale, ASL, Istituti, Associazioni, Gruppi Sportivi ecc. potrà essere distribuito solo dopo essere stato visionato dal Dirigente Scolastico, sulla base di una valutazione dell'attinenza con le finalità educative della scuola.

L'Ufficio di Segreteria provvede a trasmettere i materiali ai docenti per la distribuzione agli alunni.

La distribuzione agli alunni di inviti e avvisi di valore educativo e di materiali informativi deve essere estremamente limitata.

E' fatto divieto di distribuzione, entro confini dell'edificio scolastico, di materiale pubblicitario di qualsiasi natura o, comunque, sprovvisto del preventivo assenso del Dirigente Scolastico.

### **Modalita' di richiesta di contributi a sponsor**

Le procedure collegate a iniziative di sponsorizzazione sono regolamentate da criteri appositamente deliberati dal Consiglio di Istituto, come specificato nel "Regolamento per l'attività negoziale".

## **PARTE TERZA: AREA AMMINISTRATIVA**

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

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

### **Orario di ricevimento al pubblico**

Gli uffici di segreteria, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Durante il periodo scolastico gli orari di ricevimento del pubblico sono:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.
- il mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 16,00.

L'attività lavorativa è sospesa il sabato nei mesi di Luglio e Agosto e nei giorni di chiusura prefestiva stabiliti in contrattazione d'Istituto, opportunamente comunicati.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

### **Iscrizioni in corso d'anno**

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

### **Rilascio certificazioni**

Il rilascio dei certificati è effettuato, previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente Scolastico, nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, da 5 a 10 giorni per quelli di votazioni e/o giudizi. Per i certificati di servizio storici sono richiesti da 10 a 15 giorni.

Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n°241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.

E' da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come -ad esempio- i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto.

Nella scuola media i certificati di licenza sono consegnati "a vista" a partire dal 3° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati. I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dai docenti incaricati, ai genitori.

Il rilascio dei diplomi è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta agli interessati.

### **Servizi ausiliari**

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi.

### **Reclami**

I reclami relativi al comportamento del personale di segreteria, dei collaboratori scolastici vanno presentati al Direttore dei servizi generali amministrativi della scuola.

I reclami relativi al comportamento dei docenti e degli alunni vanno presentati:

- in forma individuale ai docenti in sede di colloquio individuale, ordinario o straordinario, per trattare problematiche educative e didattiche relative ad un solo alunno;
- in forma di assemblea di classe e/o di consiglio di interclasse, anche tramite il genitore rappresentante, per evidenziare disagi (e cercare insieme soluzioni) se i problemi riguardano le relazioni tra alunni, le difficoltà della classe o di una parte di essa;
- al docente coordinatore di plesso se i problemi riguardano i servizi (es. mensa, trasporto, pulizia, assistenza);
- al dirigente scolastico se i problemi non hanno trovato adeguata soluzione o risposta precedentemente e se il disservizio riguarda l'organizzazione generale.

I reclami pervenuti in segreteria devono essere scritti. Nella stessa forma viene data loro risposta, entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora, per necessità di svolgere indagini o per altri motivi, fosse necessario un tempo superiore, il reclamante ne deve essere informato, con adeguate motivazioni.

Non si prendono in considerazione reclami telefonici o reclami anonimi.