



DISTRETTO SCOLASTICO N° 18
ISTITUTO COMPRENSIVO "G. MARCONI"
di CASTELFRANCO EMILIA - MO

Via GUGLIELMO MARCONI n° 1
Tel 059 926254 - fax 059 926148 email: MOIC825001@istruzione.it
www.scuolemarconi.191.it

Carta dei servizi scolastici

Premessa

Per la stesura della presente Carta dei Servizi Scolastici, si assume, come documento primario di riferimento, lo schema generale di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995.

Il documento si articola nelle seguenti parti:

- Introduzione: Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi amministrativi
- Parte III: Condizioni ambientali della scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Principi fondamentali

La carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo 'G. Marconi' ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

1. Uguaglianza

1.1. E' impegno costante dell'istituzione scolastica garantire che non sarà compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. In particolare tale principio sarà attuato negli atti richiesti dalla formazione delle classi i cui criteri sono fissati nel Regolamento dell'Istituto Comprensivo 'G. Marconi'

2. Imparzialità e regolarità

2.1. Gli operatori scolastici agiscono perseguendo criteri di obiettività ed equità.

2.2. Le scuole dell'Istituto, attraverso tutte le loro componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate (Usl, Amministrazione comunale, ...), garantiscono la regolarità e continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione

3.1. Le scuole dell'Istituto Comprensivo 'G. Marconi' si impegnano, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni. Per quanto concerne i genitori, all'inizio dell'anno scolastico, su proposta dei Collegi dei Docenti, viene accolto dal Consiglio d'Istituto dell'Istituto Comprensivo 'G. Marconi' il protocollo di continuità e viene deliberata la modalità dei rapporti scuola famiglia.

Parimenti saranno rese note le modalità di accesso agli uffici di segreteria e di direzione. Nell'inserimento e nell'integrazione degli alunni si pone particolare riguardo alla fase di ingresso (classi iniziali, trasferimento o situazioni di rilevante necessità: alunni diversamente abili, stranieri, nomadi, segnalati e delle fasce più a rischio, ecc.). Analoga attenzione è posta per l'attivazione di iniziative riguardanti la cosiddetta *continuità verticale*.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che forniscono il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande viene considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari).

4.2. Per l'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati interventi di controllo, secondo la normativa vigente. E' appena il caso di evidenziare l'irrinunciabilità dell'impegno delle famiglie a collaborare in tal senso. Nell'ottica della prevenzione sono previsti interventi tesi ad affrontare e prevenire il disagio e l'insuccesso scolastico, ritenuti tra le cause principali del fenomeno della dispersione scolastica.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1. Istituzioni, 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 e con l'obiettivo della più ampia e qualificata realizzazione del servizio.

5.2. Al fine di realizzare attività di concerto con l'extrascuola (associazioni, polisportiva, ...) e di consentire l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire tutte le attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

5.3. Le scuole dell'Istituto Comprensivo 'G. Marconi', al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

5.4. L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. L'organizzazione è deliberata annualmente dal Consiglio d'Istituto ed adeguatamente pubblicizzata.

5.5. Per le stesse finalità la scuola garantisce l'aggiornamento del personale anche in collaborazione con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio.

6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno nel rispetto della sua libertà di coscienza morale e civile, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari generali e specifici e nel rispetto delle indicazioni ministeriali e di quanto previsto in eventuali piani di studio individualizzati, differenziati e/o sperimentali.

6.2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto per tutto il personale scolastico. All'inizio di ciascun anno scolastico si definirà il piano di aggiornamento che potrà prevedere l'attuazione di iniziative collegiali e/o individuali anche in rete con altri Circoli ed Istituzioni scolastiche del territorio compatibilmente con le risorse finanziarie e nell'ambito delle linee di indirizzo, delle priorità e delle strategie di intervento definite dall'Amministrazione e previste dagli ordinamenti.

PARTE I

Area didattica

1.1. 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, è responsabile della qualità delle attività educative e opererà al fine di garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali e tenendo conto dei fattori esterni che interagiscono.

1.2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Delibera in tal senso un documento sulla continuità e concretizza un piano di attività.

1.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

1.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica elaborata dai docenti tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica si coopererà per assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento delle lingue straniere o alla partecipazione ad altre attività formative. Attenzione particolare e collaborazione fattiva saranno dedicate e richieste per l'assegnazione e lo svolgimento di compiti da svolgere nei periodi di vacanza.

1.5. I docenti porranno particolare attenzione alle relazioni con gli alunni colloquiando in modo pacato, teso al convincimento, senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti, ma mantenendo un comportamento autorevole e fermo.

1.6. Per quanto riguarda il progetto educativo e la programmazione la scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Progetto Educativo di Istituto (P.E.I.): contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola (cfr. POF). Tratta in particolare, quali indici di qualità:
 - gli aspetti metodologici
 - l'unitarietà dei processi di insegnamento/apprendimento
 - la continuità educativo-didattica
 - l'organizzazione delle classi
 - la programmazione delle attività articolata in: Programmazione educativa; Programmazione di classe
- Regolamento d'Istituto: integra il P.E.I. e comprende in particolare le norme relative a:
 - vigilanza sugli alunni
 - comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni
 - modalità d'uso degli spazi, dei laboratori, della biblioteca
 - conservazione delle strutture e delle dotazioni
 - procedure di intervento in caso di infortunio di alunni
 - modalità di comunicazioni con le famiglie

- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee
- calendario di massima delle riunioni e pubblicizzazione degli atti
- Programmazione educativa e didattica
 - La Programmazione educativa (P.E.) è elaborata dal Collegio dei Docenti e progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nelle indicazioni ministeriali.
Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Intersezione, di Interclasse e di classe individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
Elabora infine, sulla base dei criteri espressi dal Consiglio dell'Istituto Comprensivo, le attività riguardanti la formazione integrata, i corsi di recupero e gli interventi di sostegno.
 - La Programmazione didattica (P.D.) è elaborata ed approvata dal Consiglio di Intersezione o di Interclasse ed in particolare delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno adeguando ad esso gli interventi operativi. A tal fine utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità indicate nel P.E.C. e nella P.E.
E' 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".
 - Informazione all'utenza sulla pubblicizzazione dei documenti

Documento	Redatto entro ...	Pubblicizzato mediante	Copia depositata presso
P.E.I / POF	ottobre	esposto all'albo sito web	Direzione
Programmazione educativa	ottobre	Sito web	Direzione
Programmazione didattica	ottobre	Su richiesta	Direzione

Su domanda scritta la Segreteria cura la duplicazione integrale o di singole parti dei documenti dell'area didattica entro 3 giorni dalla data della richiesta. Il richiedente, all'atto della presentazione della domanda, verserà una somma pari al costo delle copie.

- Il Contratto formativo (C.F.) è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il docente e l'allievo ma coinvolge gli organi dell'istituto, i genitori e gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.
Sulla base del C.F. elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:
 - *l'allievo* deve conoscere:
 - gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
 - il percorso per raggiungerli;
 - le fasi del suo curriculum;
 - *il docente* deve:
 - esprimere la propria offerta formativa;
 - motivare il proprio intervento didattico;

- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
 - o il *genitore* deve:
- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

PARTE II

Servizi amministrativi

1. Principi generali - I servizi amministrativi dell'Istituto Comprensivo di Castelfranco E. individuano, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- *Cortesia e rispetto*;
- *Celerità delle procedure*: le pratiche riguardanti richieste di servizio sono evase secondo l'ordine con cui sono pervenute all'Ufficio e tenendo conto delle scadenze. Eventuali tempi dilazionati rispetto agli standard sotto indicati saranno adeguatamente motivati;
- *Informazione e trasparenza degli atti amministrativi*: gli utenti possono accedere ai documenti se e in quanto aventi diritto ed interesse. Le pratiche contenenti il nome di altre persone sono rese disponibili solamente previo loro consenso. Per ogni tipologia di pratiche viene definito un referente e l'assegnazione per grandi tipologie è nel DPS. Per l'accesso agli atti si rimanda DPR 184, 2006
- *Flessibilità dell'orario di apertura dello sportello per il pubblico*: l'orario, fissato dal Consiglio d'Istituto su proposta dell'assemblea del personale ATA, prevede l'accesso del pubblico sia al mattino che al pomeriggio ed in tempi differenziati al fine di risultare funzionale al massimo alle esigenze dell'utenza e del territorio. Durante i periodi di vacanza l'orario è solo antimeridiano.
- *Tempi di attesa allo sportello*: sono correlati ai tempi tecnici dell'espletamento delle pratiche e nel rispetto dei sotto elencati standard delle procedure.
- *Informatizzazione dei servizi di segreteria*: si tende al completamento dell'informatizzazione compatibilmente con le risorse finanziarie e perseguendo la formazione e l'aggiornamento del personale.

2.1. Standard specifici delle procedure - La loro definizione è, coerentemente ai parametri indicati nel documento ministeriale, così fissata:

2.2. *Iscrizione degli alunni*: Le modalità di iscrizione alle classi prime, la relativa modulistica ed i criteri fissati dal Consiglio d'Istituto per la formazione delle classi sono trasmessi alle famiglie al domicilio con la collaborazione dell'Amministrazione Comunale. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura in "tempo reale" e in orario di sportello potenziato per l'intera durata dello specifico periodo previsto dalla normativa vigente. L'iscrizione alle classi successive alla prima viene effettuato d'ufficio.

L'iscrizione alla scuola dell'infanzia statale è gestita dall'Ufficio Scuola del Comune in base a preciso accordo, l'accoglienza di alunni provenienti da altra scuola può essere condizionata dalla definizione dell'organico, dal numero d'alunni per classe, dallo stradario e pertanto potrà essere eventualmente accolta con riserva.

2.3. *Il rilascio di certificati attinenti gli alunni* o di nulla-osta è effettuato a vista o, quando non possibile, entro tre giorni lavorativi nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico.

2.4. *Gli attestati* sono consegnati ai genitori durante i colloqui di fine anno scolastico. La loro convocazione è resa nota all'utenza con avviso scritto tramite gli alunni e con esposizione all'albo dell'Istituto. I genitori che non hanno potuto partecipare ai colloqui potranno ritirare gli attestati in segreteria dopo tre giorni dalla conclusione dei colloqui stessi.

2.5. *Le certificazioni* che richiedono la ricerca e la consultazione di atti dell'Ufficio sono rilasciate entro cinque giorni dalla data della richiesta. Nei casi in cui, per fornire una certificazione esaustiva, si debba

acquisire documentazione da altri uffici il rilascio avviene entro cinque giorni dalla data in cui tale documentazione è pervenuta.

2.6. Il Dirigente scolastico, per le materie di sua esclusiva competenza o per quelle che non possono trovare soluzione tramite l'ufficio di segreteria, riceve il pubblico nei giorni e negli orari esposti e, in ogni caso, su appuntamento personale o telefonico fissato con l'ufficio stesso previa comunicazione del nome e di un recapito telefonico del richiedente e, in sintesi, dell'argomento da trattare.

2.7. L'ufficio di segreteria assicura la tempestività del contatto telefonico. L'impiegato che risponde comunica il nome dell'Istituzione, il proprio nome e la qualifica rivestita. Nel caso in cui non sia in grado di fornire le informazioni richieste è tenuto ad indirizzare con cortesia l'utente verso la persona o l'ufficio in grado di dare le informazioni stesse.

2.8. Nell'atrio della scuola "G. Marconi", sede dell'Istituto Comprensivo, sono esposti:

- * l'organigramma degli Uffici (Direzione, Vicario, ufficio di Segreteria)
- * l'organigramma degli Organi Collegiali
- * l'organico del personale docente ed A.T.A.

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- * albo della Direzione
- * albo degli Organi Collegiali
- * bacheca sindacale
- * bacheca del Comitato dei Genitori

2.9. La tabella oraria dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario) fa parte integrante degli organigrammi.

2.10. Il personale in servizio presso l'ingresso provvede a fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei vari servizi.

2.11. Gli operatori scolastici sono riconoscibili come tali dal cartellino di identificazione indossato in maniera visibile per l'intero orario di servizio.

PARTE III

Condizioni ambientali delle scuole

1 - Le scuole, in quanto ambienti di vita, di lavoro e di formazione umana e civile, assicurano che gli spazi ed i servizi siano in condizioni di accoglienza, sicurezza, igiene e funzionalità tramite l'opera e la vigilanza continua di tutti i suoi operatori e con la collaborazione dell'utenza. A tal fine gli organi collegiali si impegnano a sensibilizzare le istituzioni interessate ed in particolare l'ente locale.

1.1 - *Igiene dei locali*: è curata quotidianamente, da parte del personale ausiliario, la pulizia degli ambienti ed in particolare dei servizi.

1.2 - *Sicurezza*: alunni ed operatori scolastici utilizzano al meglio, secondo le norme d'uso, gli impianti, i materiali, le attrezzature ed i sussidi scolastici. Le sostanze nocive o potenzialmente tali utilizzate per la pulizia dei locali sono conservate e custodite in ambienti non accessibili agli alunni.

Gli operatori scolastici segnalano immediatamente alla direzione ogni disfunzione negli impianti e nelle attrezzature e le situazioni comunque pericolose.

1.3 - *Vigilanza*: è assicurata dagli operatori scolastici, secondo le rispettive responsabilità, soprattutto nei momenti di entrata ed uscita dalla scuola, durante la ricreazione e la pausa pranzo, negli spostamenti interni e durante le visite di istruzione. Nei momenti di intervallo e di interscuola i docenti organizzano attività ricreative e forme di assistenza adeguate. (cfr. regolamento)

2 – Nell'Istituto devono essere garantite le condizioni di sicurezza secondo la normativa vigente, in termini di cartellonistica, strumentazioni e documenti

Nel caso in cui risultino fattori di qualità inferiori agli standard indicati, il Consiglio provvede a

richiederne l'adeguamento per quanto riguarda gli elementi non strutturali e promuove le opportune opere di sensibilizzazione per quanto riguarda gli elementi strutturali.

PARTE IV

Valutazione del servizio e procedura di segnalazione di disservizio

1 - *Reclami e proposte*: al fine di migliorare il servizio l'utenza ed il personale scolastico possono segnalare disservizi e proposte per il loro superamento. Disservizi e proposte possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il nominativo del proponente, su sua richiesta, può rimanere noto al solo Dirigente Scolastico.

1.1 - Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro quindici giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso se fondato.

Nel caso il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

1.2 - Annualmente il Dirigente Scolastico in sede di relazione generale al Consiglio d'Istituto, formula una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti, fatta salva la tutela della riservatezza per quel che riguarda le persone.

1.3 - *Valutazione del servizio*: Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio verrà effettuata una rilevazione, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti a genitori e personale. A tal fine saranno utilizzati anche indicatori di qualità forniti dall'amministrazione scolastica e dagli enti locali.

Il Collegio dei Docenti, alla fine di ciascun anno scolastico, redige una relazione sull'attività formativa della scuola. Tale relazione è sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

PARTE V

Attuazione

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

1.1 - Il Consiglio d'Istituto ritiene che la Carta debba essere uno strumento di crescita e di miglioramento del servizio scolastico e non mero adempimento burocratico e pertanto che debba essere periodicamente verificata ed opportunamente adeguata alla realtà dell'I. C. 'G. Marconi' di Castelfranco E..

Approvata dal Consiglio d'Istituto del 16 maggio 2008