

La Carta dei servizi è un documento nel quale tutti gli enti che erogano servizi pubblici presentano ai clienti le loro prestazioni. In campo scolastico essa è deliberata dal Consiglio d'istituto e informa l'utente circa il servizio erogato dalla scuola, presentando gli elementi dell'offerta formativa di maggiore rilevanza. Inoltre, fornisce informazioni circa le modalità di erogazione del servizio e descrive i criteri e gli strumenti di valutazione riferiti alle prestazioni.

I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della Carta dei servizi scolastici) e soprattutto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici").

Per ciò che riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano, oltre ai **principi generali, le linee didattico-educative**; nella seconda vengono indicati gli **standard di qualità specifici per i servizi amministrativi**; la terza parte, infine, si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle **procedure di reclamo** da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della **valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti (nelle scuole secondarie di secondo grado)**.

La Carta dei servizi deve rispondere ai seguenti requisiti:

- chiarezza e leggibilità;
- coerenza interna e pertinenza;
- completezza e flessibilità;
- praticabilità, confrontabilità e condivisione;
- pubblicizzazione e accesso.

L'obiettivo di fondo è garantire alle famiglie-utenti l'informazione sugli standard di qualità delle prestazioni, mettendole in condizione di controllare la qualità del servizio e, all'occorrenza, di sporgere reclamo.



# ISTITUTO COMPRENSIVO CANELLI

P.ZZA DELLA REPUBBLICA 3, 14053 CANELLI (AT)

TEL.0141823562 TEL./FAX.0141822007 - E MAIL: [ATIC81300N@ISTRUZIONE.IT](mailto:ATIC81300N@ISTRUZIONE.IT)

E MAIL PEC: [ATIC81300N@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:ATIC81300N@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Approvata dal Consiglio d'Istituto in data 14 novembre 2013

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

## **Uguaglianza**

L'erogazione del servizio scolastico è tesa al raggiungimento degli standard di apprendimento previsti dai programmi ministeriali per tutti gli alunni.

La scuola, attraverso accordi e convenzioni con Enti esterni ed associazioni si attiva per:

- sostenere le situazioni di difficoltà e di disagio, per prevenire il fenomeno della dispersione scolastica;
- orientare ad un apprendimento educativo che sia efficace durante tutto l'arco della vita;
- curare la prima alfabetizzazione degli alunni stranieri;
- garantire l'acquisizione delle competenze chiave e dei livelli essenziali delle prestazioni;
- garantire opportunità di eccellenza per tutti gli alunni.

## **Imparzialità e regolarità**

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola attraverso tutte le sue componenti 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 normative in materia. Come previsto nel codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, il personale si impegna a garantire il buon funzionamento del servizio ispirandosi a principi di imparzialità e buon andamento.

## **Accoglienza e integrazione**

L'accoglienza viene attivata mediante:

- presentazione del servizio scolastico alle famiglie nel periodo che precede le iscrizioni, a cura del Dirigente Scolastico;
- presentazione dell'organizzazione didattica alle famiglie all'inizio dell'attività didattica o nel periodo immediatamente precedente a cura del docente o del gruppo docente;
- colloqui scuola /famiglia finalizzati alla conoscenza degli alunni neo iscritti nelle scuole dell'infanzia e primaria, durante il primo mese di attività didattica;

L'integrazione nel gruppo classe avviene gradualmente nella scuola dell'infanzia mediante la gradualità dell'introduzione dell'orario completo, salvo esigenza della famiglia di avere assicurato il servizio.

L'integrazione e l'alfabetizzazione degli alunni stranieri avviene tramite la commissione intercultura che cura anche la valutazione iniziale e valuta un eventuale inserimento nella classe inferiore a quella corrispondente all'età anagrafica. Tale valutazione è basata su test finalizzati a misurare le competenze dell'alunno.

## **Scelta della scuola, obbligo scolastico e frequenza**

Scuola dell'infanzia:

le iscrizioni nei vari plessi vengono accolte compatibilmente con le risorse strutturali disponibili e con le risorse umane assegnate. In caso di eccedenza di domande, qualora il genitore non accolga altra sede eventualmente disponibile, le richieste vengono graduate tenendo conto di criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e riportati nel regolamento interno.

Scuola dell'obbligo:

l'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza vengono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Nell'ambito delle attività di Orientamento la scuola aiuta gli studenti:

- ad acquisire consapevolezza delle proprie capacità
- a scegliere il percorso di studi più idoneo al termine del primo ciclo di istruzione.

## **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

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.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'istituzione scolastica 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, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa in genere.

Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

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

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, previsti per ciascun ordine di scuola.

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.

## **Area didattica**

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

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un 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 e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti nella scuola dell'obbligo, devono adottare con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe o del team docente tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativa e didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o allo svolgimento di attività previste dalla famiglia.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

### **Progetto educativo e programmazione**

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

**1. Il Piano dell'Offerta formativa (P.O.F.)**

- è elaborato dal collegio dei docenti sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto;
- contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica;
- definisce in modo razionale e produttivo l'organizzazione delle attività in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola;
- costituiscono parte integrante del POF:
  - ❖ la programmazione educativa;
  - ❖ la programmazione curricolare didattica;
  - ❖ i progetti;
  - ❖ i criteri e i parametri per la verifica, la misurazione e la valutazione dei risultati.

**2. Il Regolamento Interno di Istituto predisposto dal Consiglio di Istituto (compendio denominato Regolamenti).**

**3. Il Programma Finanziario Annuale proposto dalla Giunta esecutiva e deliberato dal consiglio di Istituto (dal 2010).**

**4. Il Patto Educativo di Corresponsabilità per ciascun ordine di scuola: deliberato dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto.**

**5. Il Contratto Formativo quale dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero gruppo docente. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed 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

il genitore deve

- ❖ conoscere l'offerta formativa
- ❖ esprimere pareri e proposte
- ❖ collaborare nelle attività

## **Servizi Amministrativi**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi di amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure:

1. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
2. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi, salvo oggettivi problemi organizzativi.
3. Gli attestati e i documenti sostitutivi di diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
4. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal capo di Istituto o dai docenti incaricati nei giorni e negli orari fissati dal piano annuale delle attività che deve essere funzionale con gli orari dell'utenza.
5. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di direzione riceve il pubblico preferibilmente su appuntamento telefonico.
6. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto e le informazioni che consentano di accedere agli Uffici in grado di fornire i servizi richiesti.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

Ciascun plesso dell'Istituto deve assicurare spazi visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

1. Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzione e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario).
2. Organigramma degli Organi Collegiali.
3. Organico del personale Docente e Ata.
4. Albi di Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca sindacale
2. bacheca dei genitori

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere disponibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Tutti i documenti inerenti il progetto educativo e l'organizzazione devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito della scuola.

### **Orario Sportello Segreteria per l'anno scolastico 2013/2014**

- **Lunedì** dalle 10,30 alle 13,30
- **Martedì** dalle 10,30 alle 13,30
- **Mercoledì** dalle 10,30 alle 13,30
- **Giovedì** dalle 10,30 alle 15,30
- **Venerdì** dalle 10,30 alle 13,30
- **Sabato** dalle 10,00 alle 12,30

Durante le vacanze natalizie, pasquali e nei mesi di luglio e agosto l'orario di apertura al pubblico sarà il seguente:

- **tutti i giorni dal lunedì al venerdì** dalle 10,30 alle 13,30

Per urgenze e per fissare appuntamenti con il Dirigente Scolastico telefonare al numero 0141/823562 e seguire le istruzioni incise sul disco del centralino.

### **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 deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli operatori ed agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

Ciascun plesso scolastico è dotato di un piano di evacuazione e di un documento di valutazione dei rischi.

Le condizioni ambientali e i servizi garantiti nei singoli plessi sono elencati nelle descrizioni analitiche pubblicate sul sito dell'Istituto Comprensivo.

### **Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **1. Procedura dei reclami**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **2. Valutazione del servizio**

Elementi utili alla valutazione del servizio ed eventuali proposte, saranno raccolti tramite gli organi collegiali che prevedono la partecipazione dei genitori.

Il DS, quale responsabile della gestione dell'istituto, relaziona annualmente al collegio docenti e consiglio di istituto circa i reclami ed i provvedimenti adottati nell'ottica del miglioramento dei servizi.

### **Attuazione**

Entro il 30 giugno di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico, quale responsabile della gestione unitaria dell'Istituto, verifica con il collegio docenti l'attuazione dell'offerta formativa; e sottopone al Consiglio di istituto la verifica dell'attuazione del programma finanziario annuale.