

CARTA DEI SERVIZI

La presente “Carta dei servizi” dell’Istituto Comprensivo di Pianoro, redatta ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995,

- è un documento attraverso il quale la Scuola fa conoscere alle famiglie ciò che fa;
- è un documento di garanzia che tutela i diritti degli utenti e del personale, dando loro un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi offerti
- rappresenta un programma unitario dell'offerta formativa e culturale della Scuola che indica le responsabilità che le competono
- costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica
- fornisce una puntuale e doverosa informazione sulle attività svolte e/o programmate

Publicata anche sul sito dell'Istituto Comprensivo di Pianoro: <http://icpianoro.scuolaer.it>

Approvata il 2/9/2010

Indice

3	Premessa
3-9	Principi fondamentali
10-15	Parte I - Area didattica
16-17	Parte II - Servizi amministrativi
18-19	Parte III - Condizioni ambientali della scuola
20	Parte VI - Procedura dei reclami
20	Parte VI - Valutazione del servizio
21	Parte V - Attuazione

PREMESSA

La Carta dei servizi della Scuola, regolamentata dal Decreto del Consiglio dei Ministri del 07/06/1995, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

È stata elaborata da una Commissione delegata dal Consiglio d'Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali della Scuola.

La Scuola è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

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 3, 21, 30, 33 e 34, e ad essi si ispira la Carta dei servizi della Scuola.

Art. 3 - È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori dell'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art.21 - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30 - È dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

Art.33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art.34 - La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. (u.d.r obbligo poi elevato a dieci anni da recenti disposizioni).

La Carta dei Servizi, inoltre, ha come principi ispiratori:

- le leggi dello Stato relative all'ordinamento scolastico
- i "Principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici" enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994
- la Legge del 7 agosto 1990 n. 241 sulla trasparenza delle attività amministrative
- la normativa sulla privacy.

La Scuola, pertanto, assume come prospettiva di impegno educativo i seguenti principi:

UGUAGLIANZA

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

La Scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Criteri collegiali che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- Provvedimenti finanziati dallo Stato e dagli Enti Locali atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

IMPARZIALITÀ

“Il servizio scolastico viene offerto secondo criteri di obiettività ed equità”

Criteri per la formazione delle classi

- classi omogenee tra loro con all'interno gruppi eterogenei
- equa ripartizione maschi/femmine
- fratelli/sorelle frequentanti
- distribuzione equa alunni portatori di handicap e alunni stranieri
- inserimento ripetenti nella stessa sezione
- almeno 1 compagno del gruppo di provenienza
- distribuzione equa alunni con problemi comportamentali

Le richieste dei genitori verranno accolte se non ostacolano i criteri sopra indicati e in assenza di parere contrario dei docenti della classe precedente.

Criteri per assegnazione di alunni provenienti da scuole diverse:

- verifica disponibilità dei posti

- assegnazione alla classe meno numerosa, tenuto conto di eventuali situazioni di disagio o problematiche e sentiti i docenti interessati

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

“La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l’impegno delle istituzioni collegate, garantisce, per quanto possibile, la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative”

Assenza dei docenti

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste non siano sufficienti per far fronte alla necessità, gli alunni suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

Scioperi del personale della scuola

- Nelle giornate di sciopero i genitori, cui spetta la potestà familiare, sono invitati a controllare personalmente o tramite parenti e persone di fiducia, l'avvenuto ingresso e l'effettiva permanenza a Scuola dell'alunno e considerare l'eventualità di recarsi a Scuola per ritirarlo nel caso in cui l'insegnante o gli insegnanti scioperino ad ore alterne, sulla base della comunicazione fatta dalla segreteria rispetto alle situazioni note.
- Tutte le convocazioni di sciopero sono affisse all'albo di ogni Scuola per informazione generale.
- I genitori che usufruiscono del pre-orario e dei pulmini, devono accompagnare personalmente i figli a scuola, secondo il normale orario d'ingresso, per accertarsi della presenza dell'insegnante.
- Qualora i genitori si trovino nell'impossibilità di esercitare il controllo sopra indicato, al fine di evitare possibili incidenti, sono invitati a considerare, con la massima serietà, l'opportunità di evitare l'invio a Scuola dei figli.
- La Scuola si impegna ad avvertire le famiglie dell'indizione di sciopero del personale e della conseguente modifica dei servizi ogni qual volta potrà farlo tempestivamente tramite apposita comunicazione (come richiesto dalla Legge 146/90 e successive modifiche).
- I genitori sono pregati di tenersi informati sugli scioperi attraverso i normali mezzi di comunicazione (stampa, televisione, radio) in quanto i suddetti potrebbero essere in qualsiasi momento sospesi e revocati o proclamati.

Assemblee sindacali

In occasione di assemblee convocate dalle organizzazioni sindacali le lezioni vengono sospese nelle sole classi in cui hanno lezione i docenti che hanno dichiarato di partecipare all'assemblea. In tal caso le famiglie degli alunni saranno preavvertite circa l'uscita anticipata o l'ingresso posticipato mediante comunicazione scritta che deve essere controfirmata e restituita ai docenti di classe.

INTEGRAZIONE

“La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle fasi d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità”

Per i genitori vengono organizzati alcuni incontri di presentazione della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di primo grado da parte del Dirigente e dei docenti, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa (POF) e viene distribuito un fascicolo informativo.

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 in situazione di handicap
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti utilizzate per:
 - attività di recupero, programmate dai docenti, per alunni in difficoltà
 - attività di alfabetizzazione per alunni di recente immigrazione
- attività di laboratorio
- realizzazione di specifici progetti educativi
- utilizzo docenti di sostegno
- presenza di assistenti educatori per soggetti non autonomi
- collaborazione con psicopedagogisti presenti nelle scuole e con i servizi sociali assistenziali
- per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado è attivo uno sportello psicologico a cui i ragazzi possono accedere previa autorizzazione dei genitori
- per la Scuola dell'Infanzia e la Scuola Primaria lo sportello psicologico è attivo per i genitori previo appuntamento.

DIRITTO DI SCELTA

“L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni che rogano il servizio scolastico”

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità dei posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati e approvati annualmente dal Consiglio d'Istituto.

Gli alunni che non si avvalgono della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito.

OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

“L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica”

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe.

In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La Scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

“L’istituzione scolastica al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a realizzare la massima semplificazione delle procedure ed un’informazione completa e trasparente”

Al fine di favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi previsti dal POF, l’istituto:

- si impegna a rendere quanto più possibile chiaro il proprio operato con la finalità di realizzare il massimo livello di conoscenza, di condivisione e di effettivo coinvolgimento. Per favorire il passaggio delle informazioni tra scuola e famiglie sono previste le modalità riportate nel documento del POF nel capitolo “Rapporti scuola-famiglia”;
- integra il POF con attività svolte in collaborazione con gli enti locali e con associazioni o gruppi che non perseguano fini di lucro o di propaganda ideologica, a vario titolo operanti sul territorio;
- fornisce ed assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione. In particolare sono predisposti:
 - una bacheca generale d’Istituto dove sono affissi:
 1. copia del Regolamento d’Istituto
 2. Carta dei Servizi, POF, organigramma della dirigenza, piano di evacuazione in caso di calamità;
 - punti informativi in portineria;
 - una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l’organigramma, le mansioni, gli ordini di servizio, le turnazioni;
 - una bacheca del personale docente con l’elenco del personale docente con la materia insegnata, l’orario di servizio, quello delle lezioni;
 - una bacheca sindacale;
 - un Albo Mensa in cui è consultabile il menù in vigore, gli eventuali cambiamenti quotidiani, informazioni sul servizio offerto e sulla Commissione Mensa, uno spazio per le comunicazioni e i commenti dei genitori fuori dalla Scuola Primaria e dell’Infanzia;
 - sito Internet (<http://icpianoro.scuolaer.it>).
- Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- I verbali delle riunioni e le verifiche degli alunni della scuola secondaria di I° grado sono depositati nell’ufficio di dirigenza e sono disponibili per eventuali consultazioni.

EFFICIENZA

“Il lavoro scolastico, ed in particolare l’orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell’organizzazione dei servizi amministrativi, che nell’attività didattica”

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è coordinato all'organizzazione del servizio trasporti; si tiene inoltre conto della necessità di favorire lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario deve tenere conto della condivisione di alcuni docenti con altre scuole, come vincolo esterno, e dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline;
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia.

APERTURA AL TERRITORIO

“La scuola favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile”

La Scuola:

- consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, nel pieno rispetto delle strutture, degli arredi e delle attrezzature presenti. In caso contrario si riserva di ritirare la propria disponibilità;
- partecipa ufficialmente alle manifestazioni pubbliche di particolare rilevanza formativa cui è invitata.

LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO

“La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo”

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative del Consiglio di Classe, di Interclasse, di Intersezione e del Collegio Docenti.

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

FORMAZIONE DEL PERSONALE

“L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'Amministrazione Scolastica per assicurare un servizio di qualità”

La formazione dei docenti e del personale ATA (Amministrativo, Tecnico, Ausiliario) può prevedere:

- attività di aggiornamento di scuola in collaborazione con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento in ambito scolastico.

PARTE I

AREA DIDATTICA

“La Scuola 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”

- Nel quadro delle norme che regolano l’autonomia la Scuola si impegna a garantire la qualità del servizio scolastico attraverso l’elaborazione di un Piano dell’Offerta Formativa coerente con la legislazione in vigore, ponendo particolare attenzione ai diversi bisogni culturali e formativi degli alunni e allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari generali e specifici.
- La Scuola garantisce l’elaborazione, l’adozione, la pubblicizzazione e l’aggiornamento periodico dei seguenti documenti:
 - **Piano dell’Offerta Formativa**: racchiude ciò che la nostra scuola è e *vuol essere* nel territorio a cui appartiene: è il documento fondamentale, costitutivo dell’identità culturale e progettuale dell’Istituto poiché contiene le sue aspirazioni, le aspettative da cui discendono le scelte educative ed organizzative utili a realizzarle. Per questo motivo costituisce un impegno per l’intera comunità scolastica e territoriale. Il POF definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi collegiali, sulla base di criteri di efficienza ed efficacia finalizzati ad ottimizzare tutte le risorse disponibili, umane, professionali, finanziarie, ecc. La complessa attività organizzativa e progettuale, espletata in piena autonomia dalla scuola, trova la sua legittimazione e ispirazione nei principi costituzionali su cui è fondata la Repubblica, con particolare riguardo all’uguaglianza e all’integrazione, al rispetto delle diversità, ai doveri ad ogni livello e all’esercizio dei diritti e delle libertà tutte.
 - **Progettazione Educativa Didattica**: elaborata dalla equipe pedagogica di ciascuna classe, delinea il percorso educativo degli alunni, con particolare riferimento ai diversi ambiti disciplinari per il raggiungimento degli Obiettivi di Apprendimento e dei traguardi per i vari ordini di Istruzione. Viene 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”.
 - **Regolamento d’Istituto**: disciplina la vita scolastica al fine di garantire un funzionamento ordinato e responsabile, improntato a spirito di collaborazione e di rispetto tra le componenti della scuola.
 - **La Carta dei Servizi Scolastici**: è un documento in cui la Scuola fa conoscere alle famiglie ciò che fa e costituisce una garanzia che tutela i diritti degli utenti e del personale dando loro un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi. Rappresenta un programma unitario dell’offerta formativa e culturale della Scuola che indica le responsabilità che le competono. Costituisce un impegno operativo per tutti i componenti della comunità scolastica. Fornisce una puntuale e doverosa informazione sulle attività svolte e/o programmate.
 - **Piano di Evacuazione** che ha il compito indicare norme di comportamento al fine di prevenire e controllare gli incendi, consentire un ordinato e sicuro esodo degli alunni e

del personale dall'edificio scolastico in caso di imminente pericolo. Il piano è strutturato in modo da far conoscere agli alunni e a tutto il personale le caratteristiche di sicurezza intrinseche nell'edificio e quelle predisposte per rilevare e segnalare tempestivamente i pericoli, nonché le norme di comportamento da adottare nei singoli luoghi di lavoro, in caso di emergenza.

I documenti sopra elencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera la comunità scolastica e sono depositati presso gli uffici amministrativi della stessa, a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione, eventualmente ottenere la duplicazione oppure consultarli sul sito internet:

<http://icpianoro.scuolaer.it>

CONTINUITÀ E ORIENTAMENTO

“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”

Raccordo Nido / Scuola dell'Infanzia:

la Scuola, attraverso una Commissione di raccordo formata da operatrici del Nido e della Scuola dell'Infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza / continuità verso i bambini provenienti dal Nido:

- primo incontro con i genitori dei bambini futuri iscritti, presieduto dalla Dirigente Scolastica;
- iniziativa per l'apertura delle Scuole dell'Infanzia ai genitori interessati;
- distribuzione ai genitori dell'estratto del Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto Comprensivo;
- momenti d'incontro tra operatori dei Nidi e Docenti della Scuola dell'Infanzia per la progettazione delle attività di continuità;
- visite alla Scuola dell'Infanzia da parte delle sezioni dei bambini del Nido;
- produzioni comuni di elaborati che verranno esposti nelle sezioni destinate ad accogliere i bambini nuovi iscritti, tali elaborati verranno ripresi nelle attività d'inizio anno scolastico;
- passaggio d'informazioni tra le educatrici del Nido e i Docenti della Scuola dell'Infanzia;
- pubblicazione sul sito dell'Istituto Comprensivo di Pianoro dei necessari documenti di pubblico interesse;
- assemblea con i genitori all'interno delle scuole designate per presentazione di docenti e collaboratori e per le necessarie informazioni organizzative;
- inserimento a piccoli gruppi scaglionati nelle prime due settimane di apertura della Scuola, con frequenza solo al mattino e compresenza delle due insegnanti di sezione;
- raccolta d'informazioni riguardanti i bambini attraverso la calendarizzazione di colloqui individuali che si articolano in una comunicazione libera di entrambe i genitori e nella compilazione di un questionario;
- gli spazi delle sezioni vengono allestiti in modo flessibile per rispondere alle esigenze dei bambini, per favorire relazioni positive, essere individuati come punti di riferimento per le attività di manipolazione di diversi materiali, per l'individuazione di spazi personali e delle routine quotidiane.

Raccordo Scuola dell'Infanzia / Scuola primaria:

la Scuola, attraverso una Commissione di raccordo formata da insegnanti della Scuola Primaria e della Scuola dell'Infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza / continuità verso i bambini provenienti dalla Scuola dell'Infanzia nella fase di passaggio alla Scuola Primaria:

- presentazione della Scuola Primaria ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente Scolastico;
- distribuzione dell'estratto del Piano dell'Offerta Formativa;
- pubblicazione sul sito dell'Istituto Comprensivo di Pianoro dei necessari documenti di pubblico interesse;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- unità didattiche di cooperazione tra classi prime e i gruppi delle Scuole dell'Infanzia;
- produzione di elaborati che accompagneranno i bambini nel corso dell'anno scolastico successivo;
- visite agli edifici della Scuola Primaria;
- accoglienza dei genitori nelle classi il primo giorno di Scuola Primaria;
- assemblea con i genitori delle classi prime per presentazione ed informazioni organizzative;
- colloqui individuali.

Raccordo Scuola Primaria / Scuola Secondaria di primo grado:

la Scuola, attraverso una Commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza /accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla Scuola Secondaria di primo grado:

- presentazione della Scuola Secondaria di I grado ai genitori da parte dei docenti e del Dirigente Scolastico;
- distribuzione dell'estratto del Piano dell'Offerta Formativa;
- pubblicazione sul sito dell'Istituto Comprensivo di Pianoro dei necessari documenti di pubblico interesse;
- attività di presentazione della scuola secondaria di primo grado (open day);
- visita alla Scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività.

Raccordo Scuola Secondaria di primo grado /Scuola Secondaria di secondo grado:

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la Scuola ha elaborato e mette in pratica il Progetto Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, attraverso:

- orientamento formativo attraverso discussioni e schede in classe;
- incontri con ex alunni che ora frequentano la Scuola superiore;
- visita ad alcune Scuole superiori presenti sul territorio;
- incontri con esperti dell'argomento;
- partecipazione a lezioni in classe nelle Scuole superiori;
- formulazione di consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati.

RAPPORTI DOCENTI/ALUNNI

“I rapporti interpersonali docenti alunni sono basati sulla correttezza ed il rispetto reciproco”

Nel rapporto con gli allievi, i docenti adottano le strategie educative tese alla promozione della personalità ed alla crescita umana, sociale e culturale, nel rispetto della dignità della persona e dei modi e dei tempi dell'apprendere. In particolare ogni docente adotta i seguenti comportamenti:

- rispetto e valorizzazione delle idee;
- coinvolgimento affettivo e motivazionale, con gratificazioni, sollecitazioni, incoraggiamenti;
- richiami alla collaborazione, all'ordine, all'autocontrollo;
- applicazioni di sanzioni disciplinari, secondo il regolamento di disciplina (per la Scuola Secondaria di primo grado).

SCELTA DEI LIBRI DI TESTO

“Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento: la validità culturale e la rispondenza agli obiettivi formativi e alla funzionalità educativa”

- Nella scuola primaria i libri di testo sono gratuiti
- Nella Scuola Secondaria di I grado, nella scelta del libro di testo, si considera anche il contenimento della spesa a carico della famiglia

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei Consigli di Classe e Interclasse. Il Collegio dei Docenti delibera l'adozione.

Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento:

- La validità culturale e la rispondenza agli obiettivi formativi dell'Istituto
- La funzionalità educativa
- Il contenimento della spesa a carico delle famiglie

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del Consiglio di Classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

COMPITI A CASA E STUDIO

“Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni”

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe / interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare a libere attività di svago o di impegno fisico e mentale coerenti con l'età e le scelte familiari.

Verifiche

Nell'organizzazione delle verifiche i docenti si coordineranno tra loro in modo da non avere più di una verifica scritta al giorno.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

CONTRATTO FORMATIVO

“È un accordo esplicito che intende regolare i rapporti tra le diverse componenti dell'azione formativa”

Ha la finalità di promuovere una partecipazione consapevole di docenti, genitori e alunni alla vita della scuola.

Per quanto riguarda la **Scuola dell'Infanzia e la Scuola Primaria:**

La scuola si impegna a:

- fornire informazioni sul tempo scuola e sull'Offerta Formativa all'atto dell'iscrizione;
- offrire un ambiente sano e sereno, ricco di stimoli mirati all'apprendimento;
- creare un ambiente motivante e fornire gli strumenti e le metodologie per una corretta e completa acquisizione dei contenuti e per il raggiungimento dei traguardi previsto dal ciclo di studi;
- porre l'allievo/a in condizione di inserirsi positivamente nella scuola, fornendo indicazioni su strumenti e materiali necessari;
- formare gli allievi alla capacità di conoscersi attraverso l'utilizzo di percorsi guidati; aiutarli ad acquisire una migliore capacità di rapportarsi con i compagni e con gli adulti;
- stimolare i processi di auto-valutazione degli alunni.

L'alunno/a impara a:

- partecipare alle attività proposte dalla scuola;
- rispettare l'ambiente scolastico e le persone che vi operano;
- conoscere la scuola e i principi che regolano la vita scolastica;
- assolvere gli impegni affidati nei tempi e secondo le modalità richieste;
- utilizzare adeguatamente i materiali e gli strumenti scolastici;
- ascoltare e rispettare i compagni e gli adulti.

La famiglia si impegna a:

- effettuare una scelta consapevole di tempo scuola, in quanto tale scelta comporta l'obbligatorietà della frequenza;
- far frequentare con regolarità e puntualità al proprio figlio la Scuola
- controllare gli strumenti di comunicazione scuola-famiglia;
- giustificare ritardi e assenze con tempestività;
- in caso di uscite anticipate, attenersi al regolamento;

- dialogare con i figli per conoscere le esperienze che essi vivono nella scuola;
- aiutare il ragazzo/a a comprendere l'importanza degli aspetti formativi delle attività didattiche e del valore che queste trasmettono;
- controllare e collaborare affinché i ragazzi/e svolgano al meglio il lavoro loro assegnato;
- collaborare affinché i figli sviluppino una maggiore autonomia organizzativo-didattica;
- aiutare i figli a conoscersi e a valutare le proprie caratteristiche, capacità ed aspirazioni;
- aiutare i figli a riflettere su comportamenti adeguati verso se stessi e gli altri.

Per la **Scuola Secondaria di I grado** è stato redatto **Il Patto di corresponsabilità**.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Accesso agli atti amministrativi

In base alla **Legge 241 del 7/8/1990** per accedere agli atti amministrativi è necessaria una richiesta scritta specificandone la motivazione. L'atto richiesto verrà poi , consegnato in segreteria

Se si tratta di dichiarazioni di servizio sono necessari almeno 30 giorni.

Per i nulla-osta, le domande di iscrizione e di frequenza sono necessari almeno 5 giorni.

Rilascio dei certificati

Le modalità di consegna dei certificati possono avvenire tramite:

- posta, allegando un bollo postale
- internet con posta certificata
- a vista

Certificati sostitutivi del diploma

Al conseguimento della licenza media vengono rilasciati i certificati sostitutivi previa comunicazione all'albo della scuola della data di ritiro del certificato. I certificati sostitutivi verranno consegnati, assieme alla scheda di valutazione in segreteria.

Rilascio dei diplomi di licenza media

I diplomi vengono generalmente consegnati l'anno successivo al conseguimento della licenza. I residenti verranno avvisati per posta o tramite il sito web della scuola. Si ricorda che non possono essere rilasciati duplicati dei diplomi.

Documenti anagrafici degli alunni

Non vengono restituiti documenti anagrafici, ma sono inviati alla Scuola Secondaria di II grado dove l'alunno ha l'obbligo formativo, oppure rimangono agli atti.

Il rilascio di diplomi e certificati è gratuito.

Documenti di valutazione

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati ai genitori; al mancato ritiro da parte dei genitori segue la consegna del Documento di Valutazione presso gli Uffici di Segreteria.

RICEVIMENTO DELL'UTENZA

Dirigenza Scolastica

La Dirigenza Scolastica riceve il pubblico su appuntamento dal lunedì al sabato.

Uffici di Segreteria

La Segreteria è aperta al pubblico:

- dal lunedì al sabato (escluso il giovedì) dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- il giovedì dalle 15.30 alle 16.30.

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

È assicurato, inoltre, il contatto via Internet attraverso il forum del sito della Scuola e la posta elettronica (<http://icpianoro.scuolaer.it>).

COLLABORATORI SCOLASTICI

I collaboratori scolastici sono addetti ai servizi generali della Scuola con compiti di:

- accoglienza e sorveglianza nei confronti degli alunni e del pubblico
- pulizia e di carattere materiale inerenti l'uso dei locali, degli spazi scolastici e degli arredi
- vigilanza degli alunni
- custodia e sorveglianza generica sui locali scolastici
- collaborazione con i docenti
- servizi esterni inerenti la qualifica
- ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso delle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse
- servizio di scodellamento durante le ore dei pasti (per la Scuola dell'Infanzia e per la Scuola Primaria).

TRATTAMENTO DEI DATI E DIRITTO ALLA PRIVACY

In base al **D.L. 196/'03, Codice in materia di protezione dei dati personali**, la Scuola tratterà i dati personali acquisiti nel rispetto della Legge.

Verranno rilevati solo i dati strettamente necessari al procedimento amministrativo e didattico richiesto e rientrante nelle funzioni istituzionali della Scuola.

I dati verranno trattati con le cautele previste e conservati nel tempo necessario all'espletamento delle attività istituzionali e amministrative.

Titolare del trattamento: Dirigente Scolastico.

Responsabile del trattamento: DSGA (Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi).

Incaricati del Trattamento dei dati: docenti e personale ATA

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'intera comunità dell'Istituto Comprensivo

- considera come impegno di tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente e sicuro. Al senso di responsabilità degli studenti e alla vigilanza degli insegnanti è affidato il decoroso mantenimento dei locali, delle attrezzature e dei suppellettili; i genitori sono chiamati a sensibilizzare i loro figli;
- si fa parte attiva nella sensibilizzazione degli Enti Locali interessati, ai fini di ottenere gli ambienti più funzionali e gli arredi più adatti, oltre a segnalare tutti i problemi di manutenzione e di riadattamento dei locali nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza.

Particolare impegno viene posto nell'allestimento di aule, laboratori, palestre e sale mensa.

FATTORI DI QUALITÀ

L'Istituto Comprensivo, facendo propri i principi fondamentali enunciati nelle **Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994**, si impegna, con il contributo di tutti gli operatori professionali e con l'apporto delle famiglie e delle istituzioni, a erogare un servizio conforme ai seguenti standard di qualità:

QUALITÀ AMBIENTALE

- *ACCOGLIENZA* e *FUNZIONALITÀ* degli ambienti presenti nell'edificio scolastico
- *EFFICACE ORGANIZZAZIONE* dei laboratori e degli spazi attrezzati
- *SICUREZZA INTERNA ED ESTERNA* dell'intero stabile
- *PULIZIA* ed *IGIENE*
- *VIGILANZA* degli alunni durante l'orario scolastico da parte di tutti gli operatori della scuola in servizio.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- *ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE* ed *EFFICACE* del personale docente e non *docente*
- *ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO SCUOLA* rispondente agli obiettivi dell'offerta formativa e alle esigenze dell'utenza
- *FORMAZIONE* delle *CLASSI* secondo i criteri di equità rispetto alle richieste di iscrizione e di eterogeneità rispetto alla composizione
- *REGOLARITÀ* del servizio scolastico e *CONTINUITÀ*
- *ORGANIZZAZIONE EFFICIENTE* dei servizi amministrativi e *RISPETTO* dei tempi stabiliti per le procedure di competenza
- *CORTESIA* e *COMPLETEZZA* delle informazioni di tipo amministrativo ed educativo-didattico.

QUALITÀ RELAZIONALE

- *COLLABORAZIONE COSTRUTTIVA* tra i docenti ed *ELABORAZIONE DI PROGETTI COMUNI* chiaramente finalizzati e definiti
- *COLLABORAZIONE COSTRUTTIVA* tra docenti ed Enti Locali
- *COLLABORAZIONE COSTRUTTIVA* tra docenti e genitori degli alunni

- *CLIMA SCOLASTICO* accogliente e stimolante per gli alunni
- *ACCOGLIENZA* ed *INTEGRAZIONE* di alunni in difficoltà o provenienti da paesi stranieri.

QUALITÀ TECNICA

- *TRASPARENZA* degli obiettivi, delle modalità, dei contenuti dell'offerta formativa e della valutazione
- *ELABORAZIONE* e *SVILUPPO* di programmi didattici fondati sul rispetto dei bisogni e delle caratteristiche degli alunni
- *REALIZZAZIONE* dei progetti
- *IMPIEGO OTTIMALE* delle strutture esistenti.

APPLICAZIONE NORME LEGGE 626/1994

La Scuola, secondo la normativa vigente, ha provveduto a nominare un Responsabile per la Sicurezza che ha redatto i documenti di valutazione dei rischi e ha predisposto planimetrie e appositi piani di evacuazione relativi a tutti i plessi dell'Istituto.

I documenti sono costantemente aggiornati.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali possono essere proposti direttamente agli interessati (insegnanti, personale di segreteria, ausiliari) o al Dirigente Scolastico.

I reclami telefonici devono successivamente essere prodotti in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, su richiesta scritta, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e successivi provvedimenti.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Secondo il **D.L. del 27/10/2009 n° 150** la Scuola valuta l'efficacia organizzativa di progetti e di attività:

- misura l'effettivo grado di attuazione dei medesimi nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, della qualità e della quantità delle prestazioni dei servizi erogati
- rileva il grado di ricaduta sugli alunni delle attività e dei servizi
- ricerca modalità di modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali
- impiega le risorse tenendo conto del contenimento e della riduzione dei costi
- si impegna a promuovere servizi che garantiscano le pari opportunità.

Il Piano dell'Offerta Formativa è soggetto ad una valutazione intermedia e finale nell'ambito del Collegio dei Docenti; tale valutazione viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto che esprime parere sull'andamento generale, didattico e amministrativo dell'Istituto previsto nel Programma Annuale, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica.

Il Programma annuale (bilancio) è sottoposto all'approvazione del Consiglio d'Istituto e al parere dei Revisori dei Conti; è, inoltre, soggetto a verifica intermedia entro il mese di giugno.

PARTE V

ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi è **approvata dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto**.

La sua durata è fissata in tre anni.

Gli adeguamenti necessari per sopravvenute disposizioni di Legge e del C.C.N.L. vengono recepite immediatamente dall'apposita Commissione che provvede ad adeguare la Carta dei Servizi.

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