

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CAPITOLO I°**

### **PREMESSA**

Le Scuole dell'Istituto Comprensivo di Susegana considerano finalità generali del proprio operare pedagogico i principi richiamati dagli artt. 3, 21, 33 34 della Costituzione Italiana e quelli indicati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7-6-1995, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

### **Principi fondamentali**

**Uguaglianza e imparzialità** – La pari opportunità formativa viene garantita attraverso l'adozione di:

- Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze degli alunni e delle loro famiglie, ma in particolare della necessità pedagogica di:
  1. Avere classi eterogenee al loro interno ed omogenee tra loro, tenuto conto del diritto di opzione dei genitori tra curriculum obbligatorio e curriculum con attività facoltative/opzionali;
  2. Favorire il massimo di socializzazione possibile fra i sessi;
  3. Favorire l'integrazione culturale fra alunni di religione, lingua, razza, etnia diverse;
- Iniziative atte a garantire la piena offerta formativa compatibilmente con le disponibilità finanziarie e di organico della scuola;
- Stipula di convenzioni con A.S.L. ed Ente Locale allo scopo di garantire assistenza psicologica a soggetti in difficoltà, assistenza ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale, integrazione linguistico-culturale per alunni stranieri.

**Regolarità del servizio** – E' compito dell'Istituzione Scolastica garantire un servizio regolare e costante per tutto il corso dell'anno scolastico.

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, la scuola si impegna a garantire:

1. Ampia e tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
2. Qualora non si renda necessario sospendere l'intero servizio, la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli insegnanti e operatori della scuola non scioperanti in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

**Accoglienza e integrazione** – La scuola presta una particolare attenzione a tutto quanto può facilitare l'inserimento dei nuovi alunni, individuando e vigilando soprattutto sui casi di rilevante disagio: disabili, stranieri, situazioni di svantaggio o problematiche, anche attraverso servizi di consulenza. In particolare la scuola garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

1. Iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento di Istituto, Piano dell'Offerta Formativa ( POF ) a tutti i genitori degli alunni ed in particolare ai nuovi iscritti entro il primo mese di inizio dell'anno scolastico;
2. Iniziative atte a favorire il passaggio da un grado scolastico all'altro per favorire un "continuum" educativo tra le esperienze scolastiche precedenti e successive degli alunni;
3. Iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari ( sulla personalità, socio-psicologici ed affettivi, cognitivi, culturali) al fine di impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
4. La consegna, a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, di copia del Piano dell'Offerta Formativa di Istituto, della Carta dei Servizi e del Regolamento;
5. L'organizzazione, entro il secondo mese di scuola, di un incontro tra genitori degli alunni e docenti per la presentazione delle programmazioni educativo-didattiche.

**Partecipazione, efficienza e trasparenza** – L’Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l’utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione alla gestione della scuola. Verranno pertanto garantiti:

1. L’attivazione di tutte le forme previste di gestione partecipata della scuola da parte dei genitori;
2. La consultazione periodica dei genitori, con poteri di proposta, anche con specifiche assemblee di interclasse/classe o di Istituto, sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento di Istituto e sul POF;
3. Una bacheca generale di Istituto o più spazi ove verranno affissi o esposti

In via permanente:

- Il Regolamento di Istituto
- La Carta dei Servizi
- Il POF
- L’organigramma di direzione ed organizzazione dell’Istituto
- L’organigramma dei coordinatori didattici
- Gli incarichi di plesso e i responsabili delle aule speciali
- L’elenco dei docenti con le materie insegnate
- L’orario di servizio
- L’orario delle lezioni
- L’orario di ricevimento dei genitori
- L’organigramma e le mansioni del personale ATA

In via temporanea:

- Gli atti del Consiglio di Istituto e della Giunta Esecutiva
- Gli atti aventi valenza esterna del Collegio Docenti
- I servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali...)
- Una bacheca sindacale per tutti i dipendenti
- Una bacheca delle RSU

**Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale** – La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell’alunno.

L’esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle Indicazioni Ministeriali, delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative sul confronto collegiale con gli altri docenti, sul rispetto delle decisioni degli organi collegiali nell’ambito delle loro competenze.

L’aggiornamento è un obbligo per l’amministrazione e un diritto/dovere per ogni docente.

**Obbligo scolastico e frequenza** – L’Istituto s’impegna a garantire:

- A. L’attuazione dell’obbligo scolastico
- B. A controllare la regolarità della frequenza
- C. A prevenire la dispersione scolastica

## CAPITOLO II

### Area didattica

- Il Piano dell’Offerta Formativa ( P.O.F. )** viene elaborato/revisionato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi di partecipazione della scuola. Il POF viene adottato dal Consiglio di Istituto prima dell’inizio di ogni anno scolastico. Per agevolare la comunicazione con le famiglie, le scelte operate dalle singole scuole vengono espresse, oltre che nel POF d’Istituto, in specifiche pubblicazioni che esplicitano le offerte di ciascun plesso e le relative diversificazioni.
- L’Istituto garantisce l’elaborazione delle programmazioni educativo-didattiche riferite a:
  - a) **programmazione educativa di classe** che viene formulata a livello di team docenti (scuola materna ed elementare) o di consigli di classe-docenti (scuola media), salvo gli opportuni adattamenti alla situazione delle singole classi;

b) **programmazione didattica disciplinare** che viene formulata dai docenti a livello di ambito o dipartimento, salvo gli opportuni adattamenti alle singole classi.

Le programmazioni educative di classe e quelle didattico-disciplinari vanno definite e consegnate alla Segreteria didattica entro il 10 novembre di ogni anno. Esse vanno illustrate dai docenti ai genitori in apposite assemblee di classe sempre entro il mese di novembre e costituiscono parte essenziale del contratto formativo che la scuola stabilisce tra docenti, allievi e genitori. Dei documenti programmatici è possibile ottenere la copia su richiesta e previo rimborso delle spese di duplicazione.

L'Istituto propone inoltre a genitori ed alunni un **contratto formativo** che :

◆ **Impegna i docenti a:**

- Rispettare la persona e le opinioni degli alunni, senza usare la valutazione per sanzionare opinioni divergenti o comportamenti indisciplinati;
- Coinvolgere gli alunni nelle attività scolastiche anche attraverso informazioni sui principali obiettivi programmati, sui criteri di verifica e valutazione;
- Programmare interventi di verifica-valutazione dopo un'attività didattica esauriente ed organica, che abbia previsto momenti di spiegazione, di esercitazione, di ripresa eventuale degli argomenti proposti;
- Condurre un'attività di verifica e valutazione periodica, tempestiva e sistematica degli apprendimenti anche attraverso il continuo controllo dei lavori scolastici eseguiti dagli alunni;
- Comunicare agli alunni il momento in cui saranno sottoposti a verifica e valutazione della loro attività di studio;
- Comunicare agli alunni ed ai genitori per iscritto i risultati delle verifiche e della valutazione, per guidarli a riflettere su prove e/o giudizi, per correggere gli errori o colmare le lacune evidenziate;
- Utilizzare l'errore come momento di riflessione, rinforzo ed approfondimento;
- Considerare la valutazione degli apprendimenti dell'alunno in modo distinto dalla valutazione del comportamento a meno che quest'ultimo non incida sulla acquisizione di conoscenze, abilità e competenze;
- Creare un clima di classe sereno, che tenda alla gratificazione ed all'apprezzamento di ogni progresso compiuto, variando le attività sottoposte alla verifica/valutazione ed offrendo a tutti gli alunni occasioni per sperimentare il successo;
- Finalizzare l'impegno e la professionalità docente in un'azione il più possibile convergente e concorde con la famiglia nel rispetto dei principi contenuti nella presente carta.

◆ **Chiede ai genitori degli alunni:**

- di interessarsi attivamente alla vita scolastica del figlio e di collaborare con i docenti al raggiungimento degli obiettivi educativi e didattici fissati dagli organismi collegiali della scuola;
- di partecipare ai colloqui individuali e periodici con gli insegnanti e a ogni altra forma di comunicazione, promossa dalla scuola, significativa del processo di apprendimento e di valutazione del proprio figlio;
- di informare la scuola di eventuali problemi o difficoltà che possono influenzare il rendimento o il comportamento del figlio;
- di sostenere con la scuola valori condivisi come l'educazione, la correttezza dei rapporti, il rispetto degli altri, l'osservanza delle regole della scuola, il rispetto dei beni comuni, il senso di responsabilità, la tolleranza, promuovendo la fiducia nella scuola stessa e negli insegnanti per rendere sempre più positivo il rapporto con l'istituzione e l'impegno scolastico;
- di concorrere a formulare, nei modi e nelle sedi previsti dal Regolamento di Istituto, pareri e proposte collaborando così nell'azione educativa e nelle attività della scuola ai diversi livelli;
- di partecipare ad eleggere i propri rappresentanti in seno agli organismi collegiali.

### **Chiede agli alunni :**

- di impegnarsi e di applicarsi, secondo le proprie possibilità e le diverse età, nelle attività educative e didattiche proposte dalla scuola;
- di rispettare il regolamento della scuola, esposto nelle aule e presentato dagli insegnanti agli alunni stessi.

### **Area organizzativa**

Entro i primi 40 giorni di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei team, dei coordinatori dei consigli di classe e delle commissioni, degli incaricati delle aule speciali e di tutti gli altri organismi facenti parte dell'impianto organizzativo della scuola, predispone il Piano Annuale delle Attività (P.A.A.) ed il calendario del Piano di lavoro annuale.

Il Collegio dei docenti, quale responsabile dell'attività educativa e didattica collegiale, utilizzando i poteri di auto-organizzazione, si divide in:

- Interclasse scuola elementare
- Consigli di classe scuola media
- Ambiti o Dipartimenti (linguistico, matematico-scientifico, storico-geografico-sociale, delle educazioni)
- Commissioni di lavoro

I consigli di interclasse/classe, gli ambiti o dipartimenti, le commissioni saranno presieduti da un coordinatore, incaricato dal Dirigente Scolastico, sentito il Collegio Docenti.

Gli organismi collegiali con i genitori sono:

- Interclasse di scuola elementare
- Consigli di classe di scuola media.

I **fattori di qualità**, a cui ogni progetto dell'area formativa si deve uniformare, sono:

- *Partecipazione*

Assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti della scuola in relazione al loro ruolo e competenza.

- *Efficienza*

Stato di funzionamento del sistema scolastico.

- *Efficacia*

Capacità del sistema di realizzare le finalità e gli obiettivi programmati.

- *Trasparenza*

Accesso agli atti della scuola che devono essere resi comprensibili per i non addetti.

- *Flessibilità*

Adozione di criteri stabiliti per gli aspetti didattici ed organizzativi all'interno delle strutture, come: orario delle lezioni, calendarizzazione delle attività didattiche, ecc.

- *Accoglienza*

Predisposizione di orari di colloquio, incontri collegiali ed individuali, assemblee dei genitori e colloqui con le famiglie dei nuovi alunni.

- *Informazione*

Incontri informativi, pubblicizzazione delle regolamentazioni interne, accesso agli atti scolastici.

- *Valutazione processi formativi*

Analisi della situazione socio-ambientale degli alunni e dell'evoluzione dei loro apprendimenti, controllo sull'attuazione delle attività programmate, considerazione del parere degli utenti sulla qualità del servizio.

- *Uso razionale delle risorse*

Impegno a favorire l'uso ottimale delle risorse umane e materiali ( concessione dei locali e delle attrezzature per l'espletamento di attività curricolari ed extrascolastiche, utilizzazione di competenze esterne al personale scolastico, ecc.).

- *Potenziamento delle risorse*

Promozione dei rapporti con gli enti locali ed i servizi presenti sul territorio.

- *Clima educativo*

Garanzia di rapporti interpersonali positivi, sereni e proficui, rispetto e valorizzazione delle specificità individuali, accoglienza ed attenzione individuale al momento evolutivo.

- *Adeguatezza delle scelte didattiche*

Coordinamento didattico che favorisca continuità, orientamento, verifica e valutazione degli alunni, elaborazione collegiale dei documenti.

- *Adeguamento individuale della programmazione*

Assegnazione dei compiti da svolgere a casa come rinforzo dell'attività scolastica ed in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe e/o del team docente, necessità di rispettare razionali tempi di studio nell'arco della giornata e della settimana anche per evitare un sovraccarico sia di richieste sia di materiali didattici da trasportare.

## CAPITOLO III

### Servizi Amministrativi

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici secondo le contestualità delle successive disposizioni:

- a) L'orario di servizio del personale ATA, fissato dal C.C.N.L. in 36 ore settimanali, verrà attuato secondo le modalità stabilite dalla Contrattazione Integrativa di Istituto. Si attuerà nell'arco di 6 giorni lavorativi e, con l'opportuna flessibilità, sarà distribuito fra il personale in modo da garantire la presenza di almeno 2 persone in orario antimeridiano e di almeno 1 in orario pomeridiano. L'attuazione dei vari tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Dirigente Scolastico e dal Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, secondo le diverse esigenze, prevedibili o imprevedibili (sostituzione del personale assente);
- b) L'orario di ricevimento per l'utenza viene fissato dalle ore 10.00 alle ore 13.00 dei giorni: Lunedì, Mercoledì, Venerdì. Sabato.
- c) L'orario pomeridiano di ricevimento dell'utenza è fissato dalle ore 15.30 alle ore 17.30 del Martedì e del Giovedì;
- d) Il Dirigente Scolastico riceve tutti i giorni lavorativi dalle ore 11.00 alle ore 13.00 previo appuntamento telefonico;
- e) Durante l'anno scolastico, i certificati per gli alunni verranno rilasciati, previa domanda che specifichi la classe frequentata e l'uso a cui il certificato è destinato :
  - Entro 3 giorni per certificazioni di iscrizione e frequenza;
  - Entro 7 giorni per certificazioni con votazione o giudizi;
- f) Tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere bene in vista per tutta la durata del servizio;
- g) L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare cognome e nome e la qualifica rivestita. Se richiesto, l'utente è tenuto a dichiarare le generalità e la natura dell'informazione richiesta.
- h) Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi garantirà la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta dei seguenti provvedimenti:
  - testo aggiornato della Carta dei Servizi, del POF, del Regolamento di Istituto, del Piano di Attività Annuali (PAA);
  - testo dei Piani didattici annuali dei team e dei consigli di classe;
  - copia delle deliberazioni della Giunta Esecutiva, dei Consigli di Istituto, del Collegio dei Docenti .

L'Istituto, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti **fattori di qualità** :

- trasparenza
- celerità delle procedure
- flessibilità degli orari.

## CAPITOLO IV

### Condizioni ambientali della scuola

Le scuole dell'I.C., per quanto di loro competenza e d'intesa con l'Amministrazione Comunale, dovranno garantire le seguenti misure di sicurezza, igiene, accoglienza:

- 1) La sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti a cui gli stessi sono stati affidati in base alle norme contrattuali vigenti ( personale docente 5' prima dell'inizio delle lezioni e durante tutto l'orario di servizio; personale ausiliario secondo quanto previsto dalla Contrattazione di Istituto).

Per quanto riguarda la sicurezza interna ed esterna, dentro il perimetro scolastico, si fa riferimento al D.L. N° 626 del 27/11/1994 e successive modificazioni che prevedono:

- ◆ un responsabile della sicurezza
- ◆ un documento con la valutazione dei rischi contenente l'individuazione dei possibili fatti dannosi, il loro grado di probabilità, l'indice di gravità degli stessi, l'incidenza del fattore umano
- ◆ una relazione sui criteri seguiti
- ◆ un piano di misure preventive e protettive
- ◆ un piano di interventi strutturali (da richiedere al Comune)
- ◆ un rappresentante della sicurezza
- ◆ le previste figure di pronto intervento (antincendio, primo soccorso)
- ◆ un piano di educazione-informazione del personale e degli utenti
- ◆ un piano di evacuazione.

Per quanto riguarda la sicurezza nell'immediato circondario scolastico, si fa riferimento al servizio di vigilanza organizzato dal Comune e si richiede la collaborazione dei genitori per eventuali segnalazioni.

- 2) L'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che a fine dell'attività giornaliera.
- 3) La pulizia delle aule e di tutti i locali scolastici.
- 4) Un gruppo di genitori/docenti saranno indicati dal Consiglio di Istituto per far parte di una commissione comunale mista con compiti di controllo e indirizzo sul funzionamento delle mense.

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione del progetto formativo che l'Istituto propone, si rileva perciò la necessità di individuare i seguenti **fattori di qualità** :

- Ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro: le condizioni sono garantite dall'Ente Locale e dalle Istituzioni interessate, secondo le normative vigenti;
- Locali adeguati allo svolgimento delle attività didattiche;
- Dotazione adeguata di sussidi didattici;
- Abbattimento delle barriere architettoniche;
- Predisposizione di sistemi di sicurezza e piani di evacuazione;
- Utilizzo di spazi esterni per attività sportive o ricreative.

## **CAPITOLO V**

### **Controllo e valutazione del Servizio**

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico monitorando i fattori di qualità riportati nei capitoli precedenti della Carta.

A questo scopo e al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio reso, vengono effettuate periodiche rilevazioni relative agli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi. Le proposte possono essere presentate dal Collegio dei Docenti, dal Consiglio di Istituto o dalla Commissione allo scopo istituita. I risultati conseguiti in rapporto agli indicatori o agli standard stabiliti saranno analizzati dagli organismi scolastici preposti e, in nome della trasparenza, resi accessibili all'utenza.

## **CAPITOLO VI**

### **Procedure di reclamo dell'utenza al fine di migliorare il servizio**

La scuola garantisce forme di tutela celeri e semplificate:

- I reclami possono essere scritti, anche via fax, oppure orali e telefonici, ma anche questi devono essere poi sottoscritti;
- Tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo, reperibilità del/i proponente/i e devono essere circostanziati;
- I reclami devono essere diretti al Dirigente Scolastico
- La scuola garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore, per le questioni semplici e risposta scritta, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito;
- Il Dirigente Scolastico curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate e relazionerà annualmente al Consiglio di Istituto nel quadro della relazione generale sulle attività della scuola.

#### **Definitività degli atti**

I provvedimenti adottati dalla scuola, salvo quelli in materia di personale e di disciplina degli alunni, divengono definitivi il 15° giorno dalla data di pubblicazione all'albo. Entro tale termine, chiunque abbia interesse può proporre reclamo.

## **CAPITOLO VII**

### **Attuazione**

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, verrà sottoposta alla consultazione, con potere di proposta di emendamenti, dei seguenti organismi:

- assemblea dei genitori
- assemblea del personale ATA
- collegio dei docenti.

Le varie componenti scolastiche ( docenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppresivi o integrativi.

Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento e del POF, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi entro 30 giorni dall'avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendo o respingendola con articolata motivazione. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori e da un terzo della componente docente o ATA.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori ed utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

Delibera del Consiglio d'Istituto n° 64 in data 7 luglio 2006

Il Dirigente Scolastico  
Dott. Bonifacio De Vido