ISTITUTO COMPRENSIVO SAN GIOVANNI BOSCO
Via Barchetta 2 - 41011 Campogalliano (Modena)
Tel. 059 -526900 Fax 059 - 528062
www.iccampogalliano.gov.it - email i.comp.campogalliano@libero.it
moic80400x@pec.istruzione.it C.F. 80010230367

UNIONE EUROPEA
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2014-2020
MIUR
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

LA CARTA DEI SERVIZI

DEFINIZIONE

La Carta dei Servizi si pone come strumento a tutela del diritto allo studio dei cittadini. Indica agli utenti gli strumenti per conoscere il funzionamento ed il livello di qualità dei servizi erogati. Regola gli aspetti fondamentali dell'attuazione del diritto allo studio ed i rapporti tra utenti e Scuola, orientandone i principi e le attività.

In questa ottica, la Carta esprime la necessità della piena collaborazione e del coinvolgimento di tutti i protagonisti del processo formativo: la dirigenza della scuola, i docenti e tutti gli altri operatori della stessa, le strutture periferiche e centrali del M.I.U.R., i genitori-utenti ed i loro rappresentanti, gli alunni, gli Enti Locali, i Servizi Sanitari del territorio. L'Istituto Comprensivo di Campogalliano recepisce gli orientamenti di riferimento e aderisce ai principi enunciati dalla "Carta dei servizi della scuola" emanata col D.P.C.M. del 7 giugno 1995, n. 773.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio scolastico tiene conto, sul piano educativo e didattico e su quello amministrativo, dei seguenti principi:

- Eguaglianza ed equità: nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. I servizi sono erogati a tutti gli utenti secondo procedure trasparenti ed eque, che tengano conto dei bisogni formativi dei singoli e della collettività.
- Imparzialità e regolarità: i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività educativa. La scuola, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in presenza di rivendicazioni sindacali, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia e pertanto vengono garantiti i servizi minimi previsti.

- Accoglienza ed integrazione: la scuola si impegna, con l'apporto di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza degli alunni, l'inserimento e la loro integrazione, con particolare riguardo alla fase d'ingresso, alle classi iniziali e ad ogni situazione di necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli diversamente abili. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.
- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza: l'utente ha la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio di territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). L'obbligo scolastico, il proseguimento negli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, chiamate a collaborare tra loro in modo funzionale ed organico.
- Partecipazione, efficienza, trasparenza: Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli OO.CC. e delle procedure vigenti, nella prospettiva di promuovere la più ampia realizzazione degli standard generali di servizio. L'istituzione scolastica e l'ente locale si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico. Tale uso deve essere regolamentato da apposita convenzione. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Per gli aspetti organizzativi e amministrativi, il Consiglio d'Istituto, tra i suoi poteri, definisce i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico tramite il regolamento e la gestione del programma annuale. L'attività scolastica e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'erogazione dei servizi amministrativi, della attività didattica e dell'offerta formativa integrata. Per le stesse finalità si impegna ad assecondare le iniziative di aggiornamento e formazione in servizio degli insegnanti e del Dirigente Scolastico, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione. Le informazioni su quanto la scuola attua e/o intende attuare sul piano organizzativo, amministrativo e didattico vengono garantite mediante comunicazioni individuali e pubbliche, utilizzando per queste ultime l'albo delle sezioni, le assemblee, le riunioni e i relativi verbali (fatta salva la riservatezza dei dati personali) sono reperibili sul sito web della scuola.
- Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale: nel rispetto delle libertà d'insegnamento dei docenti, si attua una programmazione che favorisca la formazione

dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, in conformità degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo. 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. Il Collegio dei Docenti può deliberare annualmente i progetti di formazione e di aggiornamento..

AREA DIDATTICA

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 didattiche, e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola si impegna a realizzare, pur con modelli diversi presenti nelle tre sezioni, attività di individualizzazione dell'insegnamento, avvalendosi delle opportunità insite nella struttura oraria (compresenze, ore a disposizione, tempo moduli, sperimentazione linguistica) promuovendo articolazioni flessibili dell'orario, lavori di gruppo, classi aperte, attività integrative e *cooperative learning*. Si impegna inoltre a promuovere progetti di accoglienza, integrazione, intercultura, pari opportunità, orientamento scolastico.

- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione all'interno delle singole realtà scolastiche, secondo la "storia", il territorio e l'utenza corrispondenti, al fine di promuovere un armonico e consapevole sviluppo della personalità degli alunni. Tali strumenti sono ampiamente esplicitati nelle Programmazioni educative e didattiche e nel Regolamento d'Istituto.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale ed educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e attenzione alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adotteranno, con il consapevole apporto 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 discipline impegnative.
- Nell'assegnazione agli alunni dei compiti da svolgere a casa, il docente opererà in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di favorire una proficua ed uniforme attività di studio degli allievi. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativa e didattica, si tenderà ad assicurare agli alunni nelle ore extrascolastiche il tempo da dedicare al gioco, all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o ad altre attività culturali e/o formative.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquieranno in modo pacato, sereno e persuasivo. Non ricorreranno ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

- La scuola elabora e licenzia le stampe dei seguenti documenti: il Piano dell'Offerta Formativa (POF) dell'Istituto, il Regolamento d'Istituto, affissi agli albi, la Programmazione educativa e didattica (depositata in Segreteria).

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli, orari degli uffici a contatto con il pubblico.
Vengono messi a disposizione dell'utenza tutti i documenti che non fanno riferimento a singole persone.
In presenza della documentazione necessaria l'iscrizione degli alunni alla classe prima della scuola primaria avviene nel momento della richiesta del genitore.
I moduli di iscrizione alla prima classe della scuola secondaria di primo grado, unitamente a fotografia, cartellino sanitario e codice fiscale, vengono raccolti dai maestri della classe quinta e recapitati alla segreteria.
Esistono comunque situazioni particolari che comportano motivate richieste d'iscrizione provenienti dal di fuori del bacino di utenza che possono essere accolte e/o definite in tempi successivi.
I certificati (nascita, famiglia, vaccinazione) vengono acquisiti direttamente presso gli uffici competenti.
Terminati gli esami di licenza, entro il 30 giugno, chi di competenza dovrà portare alla segreteria gli attestati di scuola primaria per l'iscrizione alla scuola secondaria di primo grado.
I moduli di iscrizione alla scuola superiore vengono consegnati alla segreteria della scuola secondaria di 1° grado che provvederà a distribuirli agli alunni, a ritirarli compilati, tramite il docente responsabile dell'orientamento, e a farli pervenire alle scuole di competenza.
I certificati vengono rilasciati nel normale orario di apertura della segreteria entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni per quelli con votazioni e giudizi.
Gli attestati della scuola primaria e dell'esito degli esami di stato della scuola secondaria di primo grado, sono consegnati ai genitori a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
Per effetto di delibera del Collegio e del Consiglio d'Istituto, ai sensi del Decreto del Sovrintendente Scolastico Regionale n. 3531 del 10/06/96, art.5, ai sensi della legge 09/08/86, n. 467, che regola il calendario scolastico, i documenti di valutazione degli alunni della sezione media sono consegnati direttamente dai docenti alla fine del primo quadrimestre, dopo le operazioni di scrutinio, in un giorno stabilito. Alla fine del secondo quadrimestre, la consegna avverrà dopo il termine delle lezioni e le operazioni di scrutinio in una fissata appositamente. Nella sezione elementare, la

consegna del documento di valutazione avviene in orario pomeridiano a cura dei docenti della classe.
Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, ogni mattina dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e il giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00.
La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.
La scuola assicura nelle varie sezioni spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- presso l'ingresso devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni del servizio. Gli operatori devono indossare il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro
- il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione e/o distribuzione ai genitori e/o sito web della scuola.

TIPOLOGIA DELLA SCUOLA

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. I collaboratori scolastici devono adoperarsi per garantire agli alunni condizioni di sicurezza all'interno dei locali; la scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate, comprese le associazioni genitori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna. La scuola individua i fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza.
L'Istituto Comprensivo ha tre sedi o sezioni scolastiche: la scuola dell'infanzia. la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado (o scuola media).
In attuazione del D.P.R. 81 4/2008, sono stati adeguati gli impianti elettrici; è stato installato e collaudato l'ascensore nella sezione media; è stato completato il servizio igienico per gli alunni diversamente abili. Gli edifici hanno porte d'uscita che si aprono a spinta dall'interno, come prevede la normativa. E' in atto un processo di messa a norma di quelli rimanenti.
Il servizio di mensa scolastica si effettua nella scuola dell'infanzia e nella scuola primaria.
In base alla comunicazione avvenuta dal Comune, il servizio dei trasporti non sarà più fornito dall'Unione delle Terre d'Argine, ma verrà dato in appalto a causa dei tagli economici previsti per quest'anno scolastico. Di conseguenza, sarà difficile programmare uscite didattiche fino all'approvazione del bilancio previsionale 2012.

GLI STRUMENTI

Per realizzare i principi sopra esposti, sono stati adottati strumenti interni alle singole scuole, che permettono di valutare i risultati, trasparenti rispetto alle responsabilità di chi presiede alla loro

realizzazione, utili per la gestione del processo di miglioramento del servizio offerto dalla scuola, espressi in un linguaggio chiaro, diretto e comprensibile all'utente. Tali strumenti sono messi a disposizione in segreteria per la consultazione in base alla legge 241 del 1990 sulla trasparenza degli atti.

L'informazione riguarda le attività della scuola ed i servizi offerti. Il Progetto dell'Offerta Formativa d'Istituto, costituito dall'insieme dei progetti elaborati dalle diverse sezioni è a disposizione di chi volesse consultarlo affissi agli albi delle scuole.

L'accesso alle informazioni ed il disbrigo delle pratiche è improntato alla massima semplificazione delle procedure ed all'ottimizzazione dei tempi.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, via fax o via e-mail (i.comp.campogalliano@libero.it), e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, salvo casi di estrema evidente gravità. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito risponde in forma scritta nel più breve tempo, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, viene rispedito al mittente.

Il ruolo della scuola è quello di valorizzare la partecipazione degli utenti nel processo di formulazione delle scelte educative. L'utente concorre al miglioramento del servizio ed alla valutazione dello stesso tramite i propri rappresentanti.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengono in materia disposizioni diverse contenute nei contratti collettivi o a norme di legge.