

ISTITUTO COMPRENSIVO “Carlo BERTERO”
Via Serafina n.14 bis
12069 – SANTA VITTORIA D’ALBA – CINZANO
Tel. 0172/478444
e-mail: cnic820004@istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

1. MISSION DELL’ISTITUZIONE SCOLASTICA

- Porre le basi per lo sviluppo di competenze indispensabili per continuare ad apprendere
- Ampliare e potenziare le conoscenze in un clima sereno e costruttivo
- Prevenire l’insuccesso e la dispersione scolastica
- Valorizzare le attitudini e le eccellenze
- Integrare e valorizzare le diversità
- Promuovere la continuità del processo formativo con particolare attenzione alle fasi di raccordo con gli altri ordini di scuola
- Condividere il progetto educativo con i genitori
- Costruire una rete di relazioni con i soggetti che operano nel territorio valorizzando le risorse
- Realizzare la professionalità del personale della scuola mediante condivisione di intenti, promozione del dialogo e del benessere, la messa in comune delle diverse potenzialità, delle metodologie e delle esperienze pregresse
- Sostenere la formazione/aggiornamento , l’innovazione e la ricerca

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale

- ✓ gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana;
- ✓ i parametri fissati sulla base dell’Agenda Europa 2020 per il sistema di istruzione e formazione in Europa;
- ✓ lo Statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 249/98 e successive modifiche);
- ✓ i criteri dettati dalle norme e dai regolamenti della scuola

3. UGUAGLIANZA – IMPARZIALITÀ – REGOLARITÀ

Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti lingua, religione, etnia, sesso, razza, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo i principi dell’obiettività e dell’equità.

L’istituto, attraverso tutte le sue componenti e con il fondamentale impegno delle istituzioni collegate, 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 contrattuali in materia.

4. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L’istituto favorisce l’accoglienza dei genitori e degli studenti e l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d’ingresso alla classe iniziale e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato nell’affrontare le problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali e/o bisognosi di istruzione domiciliare, a quelli diversamente abili.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha piena coscienza delle finalità formative dell’Istituto e pieno rispetto dei diritti degli studenti.

5. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L’utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza

obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della 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 controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La L. 27.12.06, n. 296, art. 1 c. 622 ha innalzato l'obbligo di istruzione a dieci anni. La L. 06.08.08 n. 133, art. 64, c. 4bis, consente di assolvere l'obbligo di istruzione, oltre che nei percorsi scolastici, anche nei percorsi di istruzione e formazione professionale.

L'adempimento dell'obbligo di istruzione è finalizzato al conseguimento di un titolo di studio di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il 18° anno di età, con il conseguimento dei quali si assolve il diritto/dovere di cui al decreto legislativo 15 aprile 2005, n. 76.

6. **PARTECIPAZIONE – EFFICIENZA – TRASPARENZA**

Istituzioni, Personale, Genitori, Allievi sono i protagonisti e i 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.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali 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 di lezione. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono 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 integrata. 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.

7. **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei Docenti e garantisce la formazione dell'allievo, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun ordine di scuola e degli obiettivi e pratiche didattiche deliberati dagli Organi Collegiali dell'Istituto.

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.

La scuola organizza le modalità di aggiornamento del personale scolastico, che può aderire alle proposte dell'Amministrazione, delle Istituzioni e degli Enti culturali ed anche promuovere, con responsabile autonomia, la propria formazione in servizio.

8. **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione del servizio scolastico è improntata all'attuazione di principi di efficienza e qualità

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio è possibile effettuare una rilevazione periodica mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli allievi, ai genitori e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Il processo didattico nel suo complesso è fatto oggetto di due momenti di riesame condotti dal dirigente scolastico e dalle funzioni strumentali e dai responsabili di progetto di fronte al Collegio dei Docenti, volti ad individuare carenze e a prospettare azioni correttive, nell'ottica del miglioramento continuo e progressivo del sistema scolastico. Gli esiti dei due riesami vengono presentati al Collegio dei Docenti e in tale sede discussi.

L'attenzione prestata a tutte le componenti dell'Istituto consente di fare della scuola un sistema integrato capace di autovalutazione.

9. **SERVIZI DIDATTICI**

L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso degli studenti, delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, assume la responsabilità riguardo alla qualità dei servizi didattici ed educativi erogati e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

- 9.1 *L'Istituto, per assicurare a tutti pari opportunità nel conseguimento degli obiettivi curricolari, è attento al **recupero delle carenze disciplinari dei discenti**. L'attività di recupero, elemento ordinario e permanente dell'offerta formativa, è finalizzata anche a sviluppare nel discente un coinvolgimento, un'attiva partecipazione e un senso di responsabilità personale in relazione agli obiettivi formativi e disciplinari.*
- 9.2 L'istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la **continuità educativa** nell'ambito del curricolo e tra i diversi ordini di scuola, al fine di favorire il percorso formativo degli allievi.
- 9.3 Nella **scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche**, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, la rispondenza alle esigenze dell'utenza e rispettando i limiti di spesa annualmente fissati dalla normativa.
- 9.4 Nell'assegnazione dei **compiti da svolgere a casa**, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica d'istituto, del consiglio di classe/team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti.
- 9.5 **In presenza di agitazioni sindacali** riguardanti il Personale della Scuola, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, l'Istituto si impegna a garantire l'informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione.
L'Istituto non può invece provvedere alla sostituzione del Personale in sciopero, né garantire la normale attività didattica (nel rispetto della normativa vigente).
- 9.5 **Nel rapporto con gli studenti i docenti** colloquiano in modo pacato e volto a distinguere i temi in discussione, esigendo da essi il medesimo atteggiamento, **ed evitano il ricorso a espressioni che possano risultare offensive della personalità dell'allievo, a forme di intimidazione o minaccia**. Nel rispetto delle rispettive competenze e dei rispettivi compiti, i docenti perseguono con gli studenti forme di dialogo che rappresentino occasione di reciproco arricchimento.
- 9.6 La scuola tutela la sicurezza e l'incolumità degli studenti e di tutti gli operatori.

10 POF E REGOLAMENTO DI ISTITUTO

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

1. **Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa)** contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal regolamento d'istituto, il P.O.F. definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.
2. **Il regolamento d'Istituto** comprende, in particolare, le norme relative a:
 - ✓ Funzionamento degli Organi Collegiali
 - ✓ Vigilanza sugli Alunni
 - ✓ Regolamento relativo all'uso dei cellulari e altri dispositivi
 - ✓ Regolamento viaggi d'istruzione e visite guidate
 - ✓ Criteri di precedenza nella ammissione delle richieste di iscrizioni in eccedenza
 - ✓ Criteri per la formazione delle classi prime e attribuzione alle sezioni
 - ✓ Regolamento di disciplina alunni - Scuola secondaria 1° grado
 - ✓ Patto educativo di corresponsabilità
 - ✓ Protocollo d'accoglienza, inserimento ed integrazione degli studenti stranieri
 - ✓ Concessione uso dei locali scolastici
 - ✓ Gestione dei farmaci a scuola
3. **Informazione all'utenza** sul P.O.F. e sul regolamento d'Istituto.
 - ✓ Redazione del P.O.F. e aggiornamento del Regolamento d'Istituto **entro la fine di ottobre di ogni anno scolastico**
 - ✓ Pubblicizzazione del POF e del Regolamento di Istituto mediante albo informatico **entro la metà di novembre**.

11. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

11.1 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La **Programmazione educativa** è elaborata dal Collegio dei Docenti, sentito il parere dei Consigli di Classe e in base agli orientamenti comuni definiti in sede di Ambito disciplinare, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Nazionali.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe/interclasse/intersezione, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Informazione all'utenza sulla Programmazione educativa

- ✓ Redazione entro fine ottobre di ogni anno scolastico
- ✓ Pubblicizzazione mediante sito-web entro metà novembre
- ✓ Copia depositata presso l'Ufficio di Presidenza

11.2 PROGRAMMAZIONE DIDATTICA, E PIANO DI LAVORO INDIVIDUALE DEI DOCENTI E PROGETTO DI MODULO

La **Programmazione didattica** è elaborata ed approvata dal Consiglio di classe/interclasse/intersezione.

Il **Piano di lavoro individuale** è elaborato dai singoli Docenti della scuola secondaria di 1° grado nel rispetto degli obiettivi formativi, delle competenze da acquisire previsti dalle indicazioni nazionali in collaborazione con il Consiglio di Classe e sulla base degli orientamenti comuni definiti in sede di Ambito.

I documenti:

- ✓ delineano il percorso formativo della classe e dei singoli allievi, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- ✓ utilizzano il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative
- ✓ sono sottoposti sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Informazione all'utenza:

- ✓ **Redazione** da parte del Consiglio di classe e del team docenti nella primaria entro il mese di ottobre. **(programmazione didattica ed educativa)**
- ✓ Presentazione durante le assemblee e i Consigli entro **novembre**.
- ✓ **Copia depositata presso la Segreteria.**

12 SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'istituto individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi 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.**

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

Standard specifici delle procedure

12.1 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi all'atto di consegna delle domande o dell'acquisizione on line

12.2 Il rilascio di 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 votazioni e/o giudizi.**

12.3 Il rilascio dei certificati di servizio o di altra tipologia di certificati per il personale è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi o di cinque giorni per quei certificati che richiedono l'accesso all'archivio storico.

12.4 Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, 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.**

12.5 L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico su appuntamento secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi. I Collaboratori del Dirigente ricevono il pubblico sulla base delle loro disponibilità di orario e delle esigenze giornaliere.

12.6 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.

12.7 Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- ✓ piano di lavoro del Personale ATA con mansioni e orari di lavoro dei dipendenti;
- ✓ orario dei docenti;
- ✓ organigramma degli organi collegiali;
- ✓ organico del personale docente e A.T.A.
- ✓ albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili in ciascuna Sede scolastica appositi spazi per:

- ✓ bacheca sindacale;
- ✓ **bacheca degli studenti (scuola secondaria);**
- ✓ Albo ufficiale d'Istituto (anche su sito-web);
- ✓ Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- ✓ Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.
- ✓ Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità mediante affissione e pubblicazione su sito-web dell'Istituto.

13. PROCEDURA PER I RECLAMI

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

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile approfondimento 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.

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

15 ATTUAZIONE

La presente Carta viene adottata dal Consiglio d'Istituto dell'11/09/2014, sentito il parere del Collegio dei Docenti, resta in vigore fino a quando non intervengano nuove esigenze di modifica o specifiche disposizioni contenute in norme di legge o nei contratti collettivi.
