



## CARTA DEI SERVIZI

a.s. 2014/15 – 2016/17

Approvata dal Consiglio d'Istituto nella seduta del 19/05/2015 con delibera n 19/2015

Ai sensi dell' art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n.138 del 15 giugno 1995, l'Istituto Comprensivo B. Dovizi di Bibbiena (AR) adotta la presente Carta dei Servizi.

### Premessa

La Carta dei Servizi (da ora in poi CdS) indica i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell' erogazione del servizio al quale è preposta. In tale documento vengono delineate in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

### Principi fondamentali

Gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d. S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze e all'inserimento nella vita attiva:

#### **1- Uguaglianza e Pari Opportunità**

Nella erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche; né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (plesso, classe, sezione, tempo scuola e così via).

L'insegnamento della religione cattolica avrà attuazione tramite scelte organizzative ed educative che, ispirandosi ai principi su menzionati, consentano la libertà di coscienza.

La scuola attuerà interventi mirati a favore degli alunni stranieri e delle loro famiglie.

La scuola, con la partecipazione alle azioni del Centro Territoriale Disabili istituito dalla Rete degli Istituti Scolastici Statali del casentino, intende attivare iniziative mirate a favorire la formazione degli alunni diversamente abili e facilitarne l'integrazione nel tessuto sociale anche attraverso l'uso di moderne tecnologie.

#### **2- Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti.

Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale.

Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

- Attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali.
- Attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami.
- Vigilanza sui minori presenti a scuola.
- Adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

#### **3- Inclusione**

Nelle classi iniziali, la scuola favorisce l'accoglienza dei nuovi alunni sulla base di progetti didattici finalizzati alla continuità e che prevedano forme di conoscenza degli spazi dei tempi scolastici ecc. per dare loro il modo di adattarsi gradualmente.

Alle famiglie saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici, orari dei colloqui tra insegnanti e genitori e quant'altro sia reputato loro utile.

Gli insegnanti riceveranno i genitori secondo il calendario che verrà comunicato alle famiglie oltretutto su appuntamento.

Sarà favorita la partecipazione dei genitori attraverso l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, con particolare attenzione agli aspetti più propriamente didattici quali obiettivi educativi, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento-

insegnamento e ogni qualsiasi forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola - famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni in situazioni di svantaggio e/o di handicap. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento e di socializzazione). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati.

La scuola si impegna complessivamente nella valorizzazione a tutto tondo delle "diversità" di ogni alunno, intendendo con ciò lo sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo-relazionale, espressivo di ciascuno di loro.

In tale prospettiva, e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

#### **4- Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche che erogano il servizio. La scelta si effettua nei limiti di capienza di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle domande viene considerato quanto previsto dal Regolamento d'Istituto all'art. 3 *LISTA DI ATTESA PER ECCEDENZA NELLE ISCRIZIONI*

La scuola, anche in collaborazione con gli enti locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli allievi. Rientrano tra le modalità sopra ricordate gli interventi relativi alla continuità - verticale e orizzontale - e all'orientamento.

In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa - il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante dall'incostanza della presenza a scuola.

#### **5 - Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.**

La programmazione - individuale e collegiale - si realizza nel rispetto della *libertà di insegnamento dei docenti*. Con tale espressione si intende l'approccio all'allievo orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno; il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici dei tre segmenti della scuola di base e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo dei contenuti disciplinari e metodologico - didattico quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

#### **6- Area didattica**

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

L'Istituto Comprensivo punta all'attuazione della continuità educativa attraverso la realizzazione di progetti integrati tra i docenti dei diversi ordini di scuola. In tale ottica rivestono un ruolo particolare le commissioni composte dai docenti dei tre ordini di scuola, i docenti - non importa a quale ordine di scuola appartengano - referenti o incaricati di funzioni strumentali a vantaggio dell'intero Istituto Comprensivo.

Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale e della funzionalità educativa, tenuto conto da un lato degli obiettivi formativi; dello stile cognitivo degli alunni dall'altro, in quanto protagonisti del processo di insegnamento - apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti; l'ordine di acquisto è deliberato dal

Consiglio di Istituto sulla base delle risorse finanziarie disponibili, secondo quanto stabilito dal D.I n. 44/2001.

### **7-Contratto formativo docenti - alunni**

Ogni ordine di scuola si propone di caratterizzare la relazione adulto – bambino attraverso stili educativi differenti per ciascun segmento di scuola, tutti fondati però sulla centralità dell'alunno nel processo di apprendimento – insegnamento.

In particolare

- a) I docenti della Scuola dell'Infanzia si propongono di
- Sollecitare gli alunni alla conquista di norme di vita sociale condivise, interiorizzate e rispettate attraverso l'esempio e l'autorevolezza degli adulti; l'organizzazione funzionale degli spazi; la costanza nel lavoro scolastico.
  - Mettere ciascun bambino in condizione di evidenziare le proprie attitudini, i propri talenti attraverso l'uso di molteplici linguaggi comunicativi.
  - Attuare la valutazione attraverso la pratica dell'osservazione - sistematica e occasionale - nel contesto sezione/classe, e la programmazione di interventi mirati alla valutazione di gruppo o individuale;
  - Sostenere e favorire il processo di acquisizione di consapevolezza delle proprie possibilità e dei propri diritti.
- b) I docenti della Scuola Primaria e Secondaria di primo grado si propongono di
- adottare nell'insegnamento un atteggiamento favorevole all'apprendimento, capace di mettere a loro agio gli alunni, che non risulti permissivo né ingiustificatamente severo, abituando il ragazzo al rispetto delle regole e degli altri, siano essi i compagni, gli insegnanti, e i collaboratori scolastici.
  - Consentire ad ogni alunno di percorrere il proprio processo formativo nel rispetto del proprio ritmo di apprendimento e dello stile cognitivo.
  - Avere una linea comune all'interno del team o del consiglio di classe per il trattamento delle problematiche educative e didattiche che si possono presentare.
  - Fare del pranzo a scuola un momento educativo sotto il profilo del comportamento sia sociale che propriamente alimentare .

#### **Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):**

- Lezione frontale
- Lavoro di gruppo
- Lavoro individualizzato
- Lavoro a classi aperte
- Laboratori su progetto

#### **Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):**

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi
- Somministrazione di test e prove di verifica ( scritte e orali) in numero congruo.
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) indicati nel POF

#### **Compiti a casa (finalità e consistenza degli stessi) :**

- I compiti sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare.
- La finalità implicita nell'assegnazione dei compiti per casa è duplice : esercitare l'alunno negli apprendimenti realizzati in classe da un lato ; responsabilizzarlo nell'assunzione dei primi impegni dall'altro; il tutto nel rispetto e a misura delle capacità di ciascuno.
- Fra gli insegnanti c'è l'intesa reciproca che i compiti non siano in quantità tale da mettere in difficoltà gli alunni e le loro famiglie.

- Nei giorni “lunghi” non possono essere assegnati compiti per il giorno dopo, salvo brevi letture.
- Le esercitazioni assegnate per casa avranno in classe adeguata correzione (feedback).

**Modalità di correzione degli elaborati svolti in classe:**

- Correzione in classe (individuale, in gruppo o collettiva)
- Autocorrezione (guidata e non).
- Attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori
- Valorizzazione dei risultati positivi

**8 - Servizi Amministrativi**

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- La celerità delle procedure
- La trasparenza
- L’informatizzazione dei servizi di segreteria
- I tempi di attesa agli sportelli
- La flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione avverrà a vista tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie.
- L'iscrizione viene effettuata in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria.
- Il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di tre giorni.
- Gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.
- Le schede di valutazione sono consegnate direttamente dai docenti entro cinque giorni dallo scrutinio.
- Orario giornaliero di apertura al pubblico della Segreteria
  - dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00;
  - Il lunedì e il mercoledì è inoltre aperta il pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
  - Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.
- Tempestività del contatto telefonico stabilito con l'utente e declinazione al suo interno modalità di risposta che comprendano il nome dell' istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste.

Per la trasparenza amministrativa e per l'informazione saranno assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare saranno predisposti:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli Organi Collegiali
- Organigramma del personale docente e A.T.A.

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

Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per tutto l'orario di lavoro.

**9 - Condizioni ambientali della scuola**

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di assicurare una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

I Consigli di Classe, interclasse e intersezione, così come il Consiglio di Istituto stabiliranno la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici .

Nelle scuole è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D.L.vo n.81/2008 un piano di rilevazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.

In ogni plesso scolastico è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio aggiornato annualmente ; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

#### **10- Valutazione del servizio**

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati ai docenti circa gli esiti ottenuti dalle attività formative o agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato . Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali.

#### **11 - Procedura dei reclami**

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

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### **12 - Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della CdS.

L'istituto Comprensivo organizza, sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio, o favorisce attraverso il prestito dei locali scolastici, attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. La scuola autorizza infatti, secondo le norme stabilite, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico ad enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità.

All'atto dell'iscrizione degli alunni i genitori riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241 /90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

***Informazione scritta e documentazione messa a disposizione dei genitori su:***

- *Carta dei Servizi*
- *Piano offerta formativa (P.O.F.)*
- *Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni*
- *richiesta degli stessi: Carta dei Servizi*
- *Piano offerta formativa (P.O.F.)*
- *Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni*
- *Curricolo d'Istituto*
- *Programmazione educativa e didattica di classe, sezione, plesso*
- *Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.*
- *Scheda di valutazione dell'alunno*
- *Fascicolo personale dell'alunno*
- *Registri di classe, del professore ecc.*

### **Informazione verbale**

*Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purchè il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo ecc.).*

*Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli incontri programmati. Sono inoltre disponibili, previo appuntamento, anche in altre date.*

*Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa.*

*La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta scritta.*

### **Pubblicizzazione nel Sito della scuola**

*L'Istituto Comprensivo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti , parte integrante della presente CdS:*

*a) PIANO OFFERTA FORMATIVA*

*b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.*

*Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sotto indicate:*

- Redazione del documento entro il 30 ottobre di ogni anno scolastico*
- Pubblicazione all'albo dell'Istituto e nel sito web della scuola entro il 15 novembre di ogni anno scolastico*
- Copia depositata presso la segreteria*

*La programmazione didattica di tutto l'Istituto (il curriculum d'Istituto) e di ciascuna classe (il cosiddetto piano di lavoro annuale ) sono effettuate dai singoli insegnanti e dai Consigli di Classe (o team docenti) di ciascuna sezione entro il 30 ottobre di ogni anno. Una copia della programmazione didattica è allegata ai registri (del professore e di classe), una copia è depositata agli Atti (e reperibile presso la segreteria).*

*Ogni documento, amministrativo o didattico (elaborati alunni) può essere duplicato su supporto cartaceo, informatico, video e audio, su richiesta degli interessati e dietro corresponsione di un importo che tiene conto dei costi di riproduzione.*

*Qui di seguito si indicano i costi di duplicazione su supporto cartaceo da corrispondere attraverso l'apposizione di marche da bollo:*

- € 2,00 per copie su formato A4*
- € 3,00 per copie su formato A3*