



ISTITUTO COMPRESIVO "Dante Alighieri" di COLOGNA VENETA (Vr)
Via Rinascimento, 45 - 37044 Cologna Veneta - tel. 0442 85170 - fax 0442 419294
www.iccolognaveneta.it - e-mail: vric89300a@istruzione.it - vric89300a@pec.istruzione.it
C. F. 91017190231

Prot. 2012/A32 del 3 luglio 2014

LA CARTA DEI SERVIZI

Deliberata dal Consiglio di Istituto il 24 giugno 2014

Normativa di riferimento

Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 "Carta dei servizi scolastici"

Decreto Presidenza Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"

Indice

1. PRINCIPI GENERALI
2. CONTRATTO FORMATIVO
3. TRASPARENZA E INFORMAZIONE
4. SERVIZI AMMINISTRATIVI
5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE
6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

1. PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo di Cologna Veneta si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana, in particolare agli artt. 3, 30, 33 e 34.

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

- **Uguaglianza.** Il servizio scolastico viene erogato senza alcuna distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- **Imparzialità e regolarità.** Gli operatori del servizio scolastico, agendo secondo criteri di obiettività ed equità, garantiscono imparzialità e regolarità.
- **Accoglienza ed integrazione.** La scuola si impegna a favorire l'accoglienza di tutti gli alunni, nel rispetto della diversità e dei differenti bisogni di ciascuno.
- **Centralità della persona che apprende.** Partendo dal principio che la scuola è e deve essere costruita per gli alunni, si riconosce il diritto all'istruzione e all'educazione di tutti gli studenti, come presupposto fondamentale dell'esercizio del diritto di cittadinanza.
- **Partecipazione e responsabilità.** La scuola ricerca e sollecita ogni forma di partecipazione delle famiglie alla vita e alle scelte educative della scuola, attraverso gli istituti e le forme previste nell'ambito degli organi collegiali.
- **Apertura al territorio.** La scuola si impegna a collaborare con gli enti e le associazioni del territorio, ponendosi come centro di promozione culturale, sociale e civile.
- **Efficienza e trasparenza.** L'attività scolastica, in quanto pubblico servizio, si ispira a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità e trasparenza.

- **Libertà di insegnamento.** In base all'art. 33 della Costituzione l'insegnamento è un'attività libera come l'arte e la scienza. L'esercizio di tale libertà viene finalizzato alla piena formazione dell'alunno e al conseguimento degli obiettivi formativi essenziali previsti dalle Indicazioni Nazionali.

2. IL CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo costituisce il patto educativo della scuola, in cui vengono definiti ruoli e responsabilità di tutti gli attori coinvolti: docenti, personale amministrativo, tecnico e ausiliario, dirigente scolastico, alunni e genitori.

I Docenti

Sono responsabili dell'attività educativa e didattica della classe o delle classi affidate.

- Programmano collegialmente e individualmente l'azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli alunni, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di una sostanziale equivalenza di risultati.
- Attuano la continuità del processo educativo attraverso la predisposizione di attività che si pongono in linea graduale con le esperienze già effettuate dall'alunno dentro e fuori la famiglia, nella classe e nella scuola di provenienza. Costruiscono il raccordo didattico ed educativo con le scuole di ordine inferiore e superiore.
- Collaborano con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo.
- Si impegnano a costruire un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe e a garantire, attraverso forme di collegamento tra le conoscenze e attraverso intese professionali con i docenti contitolari della classe, l'unitarietà dell'insegnamento.
- Comunicano ai genitori la propria offerta formativa e motivano il proprio intervento didattico.
- Esplicitano nella programmazione didattica le strategie scelte per raggiungere gli obiettivi, indicano gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione.
- Contribuiscono alla definizione consapevole e responsabile delle decisioni collegiali e si impegnano a rispettarle.
- Garantiscono una corretta e riservata gestione delle informazioni relative all'alunno.

Il Dirigente Scolastico

- Assicura la gestione unitaria dell'Istituto, promuove e coordina le attività della scuola, l'organizzazione dei docenti e degli Organi Collegiali, utilizza le risorse finanziarie e strumentali per qualificare e arricchire l'offerta formativa dell'Istituto.
- Come legale rappresentante dell'Istituto tiene i rapporti con gli Enti Locali e l'Amministrazione scolastica centrale ed esercita specifiche funzioni di ordine amministrativo.
- Promuove e facilita la comunicazione all'interno e all'esterno dell'istituzione scolastica, affinché vengano attivati i rapporti con gli utenti e il servizio sia adeguato ai bisogni degli alunni ed alle esigenze della comunità.
- Si impegna ad assumere comportamenti di collaborazione nei confronti del personale e degli utenti del servizio, nell'intento di favorire un rapporto di fiducia con l'istituzione e un atteggiamento di partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola.
- Riceve ed ascolta i docenti e i genitori per discutere problemi di natura didattica o legati al servizio scolastico.
- Convoca i genitori ogni qualvolta ne ravvisa la necessità in uno spirito di condivisione delle scelte e di collaborazione.
- Opera nel rispetto delle responsabilità e delle competenze degli Organi Collegiali.

I Genitori

- Per diritto costituzionale sono titolari primari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito educativo.
- Partecipano alla vita della scuola secondo le forme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso gli Organi Collegiali della scuola.
- Costruiscono con i docenti un dialogo improntato sulla fiducia e sul rispetto delle competenze reciproche.
- Seguono con attenzione partecipe i progressi del figlio, sostenendolo nelle difficoltà, gratificandolo per i risultati ottenuti, contribuendo alla costruzione di una positiva immagine di sé.
- Garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo dei compiti a casa e dello studio.
- Hanno diritto a conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo o negativo che li riguardi.
- Hanno facoltà di incontrare i docenti e il dirigente scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori per il bene dei propri figli.

Gli Alunni

Sono i primi soggetti e i più diretti fruitori del servizio scolastico. In quanto protagonisti del processo d'apprendimento, hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare hanno **diritto**:

- a una scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- al riconoscimento e alla valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa;
- al rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità;
- ad un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento, gli stili cognitivi e i ritmi di sviluppo personali;
- ad una informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola, sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e sul percorso per raggiungerli;
- a ricevere una valutazione che sia adeguata, corretta e trasparente.

Hanno il **dovere** di:

- impegnarsi nello studio con continuità;
- seguire con attenzione le lezioni degli insegnanti;
- eseguire i compiti con diligenza a scuola e a casa;
- rispettare le regole e le norme della scuola;
- rispettare il patrimonio della scuola come bene proprio e comune;
- comportarsi educatamente in tutte le situazioni scolastiche;
- avere cura del proprio materiale scolastico;
- collaborare nel mantenere l'ordine dell'aula e dei luoghi in cui si svolge l'attività didattica.

I Collaboratori Scolastici

I collaboratori concorrono al buon funzionamento della scuola attraverso:

- il controllo e la regolazione dell'accesso degli alunni e del pubblico agli edifici scolastici;
- la vigilanza sugli alunni all'interno dell'edificio scolastico e durante l'entrata/uscita dalla scuola;
- il mantenimento dell'ordine dei locali scolastici, attraverso la pulizia e la sistemazione degli ambienti e dei materiali;
- l'espletamento di incarichi specifici a supporto delle attività didattiche e degli alunni;
- l'assunzione di comportamenti conformi alle direttive interne sulla gestione della sicurezza.

3. TRASPARENZA E INFORMAZIONE

La scuola rende pubbliche le sue scelte attraverso i seguenti documenti:

- a) Regolamento d'Istituto
- b) Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)

a. Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto definisce gli aspetti generali ed organizzativi dell'Istituto.

Il Regolamento d'Istituto, deliberato dal Consiglio di Istituto, è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

b. Il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)

E' il documento che indica le scelte che annualmente sono effettuate sul piano organizzativo (orari delle attività, organizzazione dei docenti, dei plessi...) sul piano curricolare (orario discipline, progetti di ampliamento e arricchimento ...)

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti per gli aspetti educativi, organizzativi e didattici, e adottato dal Consiglio di Istituto.

Il P.O.F. è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

4. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono svolti nel rispetto dei criteri di trasparenza, celerità e semplificazione delle procedure.

L'ufficio di segreteria osserva il seguente orario di funzionamento:

dal lunedì al venerdì ore 7,40 – 14,00; sabato 7,40- 14.00.

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle 11,00 alle 13.30.
giovedì pomeriggio dalle 13.30 alle 17.00

Il rilascio dei documenti viene effettuato nell'orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi. All'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi amministrativi.

L'ufficio assicura agli utenti la tempestività del contatto telefonico; le modalità di risposta comprendono: il nome della scuola, il nome e la qualifica dell'impiegata che risponde e la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

5. LE CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la sicurezza e per il benessere degli alunni e del personale.

I collaboratori scolastici assicurano, in modo continuativo, ambienti puliti e sicuri.

Nelle scuole dell'Istituto si rispettano le disposizioni riguardanti la prevenzione e la protezione dai rischi. Pertanto:

- è redatto, ed è periodicamente aggiornato, il documento di valutazione dei rischi;
- è costituito ed è operante il Servizio di Prevenzione e Protezione (S.P.P.)
- è redatto, per ogni plesso, un Piano di Gestione delle Emergenze, contenente gli incarichi e le misure di prevenzione e protezione;
- vengono effettuate almeno tre esercitazioni di sgombero rapido nel corso di ciascun anno scolastico;

- vengono realizzate iniziative di informazione e formazione per gli alunni e per tutto il personale.

Il servizio mensa è curato dai Comuni; le quote a carico degli utenti sono da loro definite.

6. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Procedura dei reclami.

In presenza di disservizi o di atti o di comportamenti che appaiono in contrasto con i contenuti della presente Carta, i genitori e gli altri componenti della comunità scolastica possono effettuare apposite segnalazioni secondo le modalità di seguito descritte.

Nel clima di collaborazione e di dialogo che caratterizza la vita della scuola, essi potranno dapprima rivolgersi – in relazione al tipo di problema – al personale docente e/o ai genitori rappresentanti di classe.

Qualora il problema permanga o sia di particolare gravità o urgenza, potranno rivolgersi alla Dirigenza (Dirigente Scolastico, Vice-Preside) ed eventualmente sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta; il reclamo scritto deve contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Il Dirigente Scolastico, valutati i motivi e la fondatezza del reclamo, risponde 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio.

Per verificare il funzionamento del servizio offerto in relazione alla rispondenza, ai bisogni/ aspettative del territorio e alle finalità istituzionali, si raccolgono i suggerimenti e le proposte degli utenti attraverso: consigli di interclasse/classe, assemblee con i genitori, questionari.

La presente "Carta dei Servizi" viene pubblicizzata all'interno della Scuola e presso gli utenti mediante pubblicazione sul sito Web dell'Istituto.