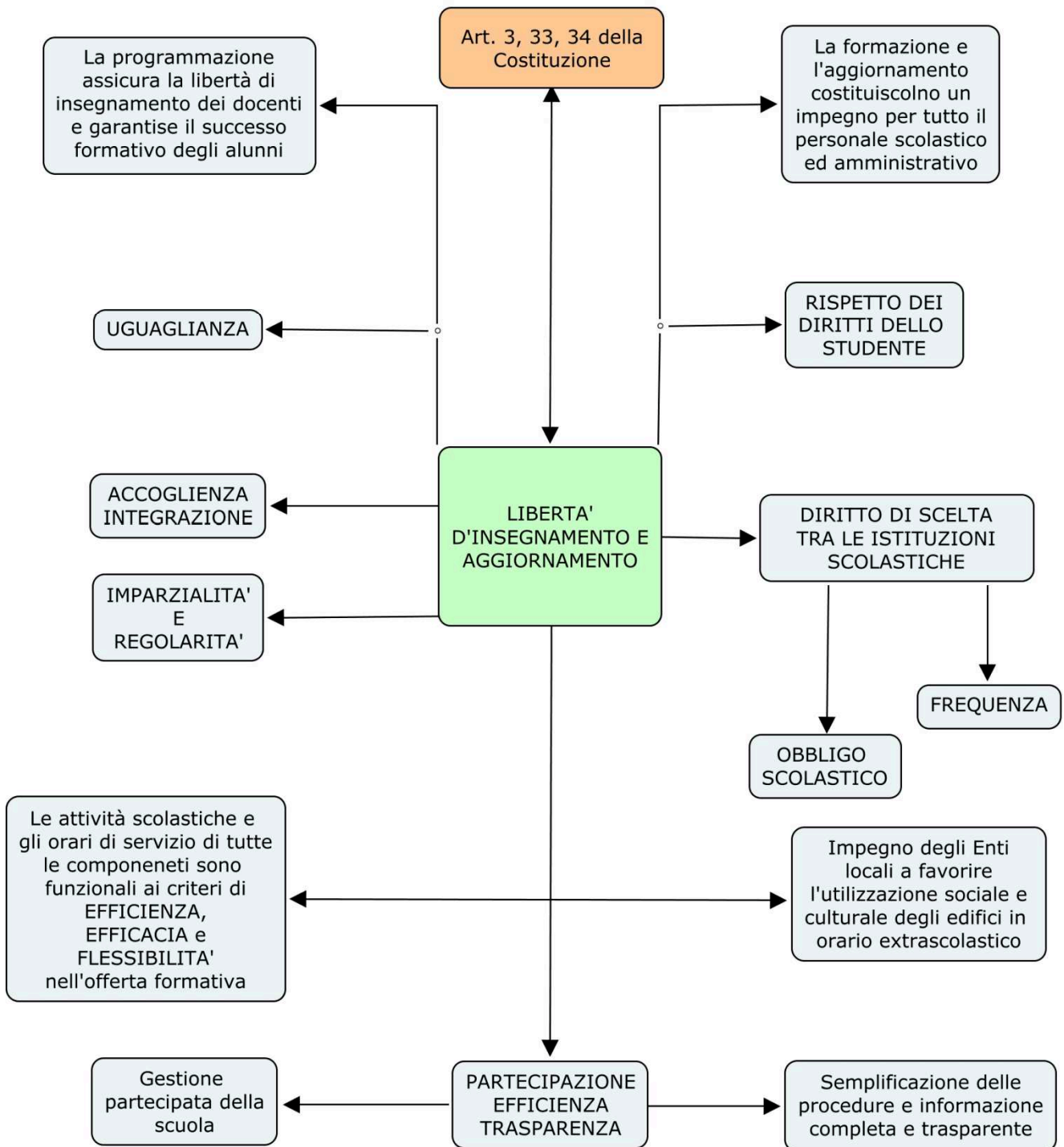


**ISTITUTO COMPRENSIVO SAN FELICE SUL  
PANARO**

# **CARTA DEI SERVIZI**



# CARTA DEI SERVIZI



## 1. Introduzione

### La carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

#### **Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono:**

a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri:

- il principio di equeterogeneità in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi della Scuola Primaria e della Scuola dell'Infanzia.
- la scelta della progettualità è condivisa dalle famiglie, dagli studenti e dall'Ente locale.
- una distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi, che garantisca anche la gestione razionale delle squadre di Educazione Fisica
- una equa distribuzione degli alunni extracomunitari e eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.

b) Servizi e risorse strutturali (palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, mensa, biblioteca, laboratori informatici, scientifici e linguistici, aula audiovisivi, aula disegno) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

c) Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico, disagio ambientale e disagio culturale.

d) Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.

e) Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.

f) Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.

g) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

## **La Scuola attua la sintesi tra istruzione e educazione, tra alfabetizzazione e socializzazione.**

1. E' attenta ai processi formativi e ai precorsi di insegnamento/apprendimento.
2. Assicura lo sviluppo dei processi relazionali attraverso l'integrazione dei percorsi didattici.
3. E' disponibile ai bisogni culturali e sociali condivisi.
4. Considera ed opera per il pluralismo alfabetico, per il rispetto e la valorizzazione delle diversità culturali e cognitive.
5. Assume l'istituto della flessibilità, della continuità, della maestria prevalente, della unità di insegnamento e della collegialità.
6. Assume la ricerca come modello operativo preferito per un divenire in progress.

## **La scuola, attraverso l'assunzione dei principi fondamentali, esercita:**

1. Le funzioni del cambiamento, rimuovendo l'isolamento culturale, il nozionismo dei saperi; facilita il cambiamento didattico e promuove l'innovazione nel rispetto della autonomia.
2. La funzione regolatrice, coniugando il programma nazionale alla programmazione contestualizzata nell'ambito del curriculum d'istituto e nella flessibilità attraverso la progettualità.
3. La funzione progettuale
4. La funzione di assicurare il diritto alla diversità e all'uguaglianza attraverso la pari opportunità formativa.

L'IC di San Felice sul Panaro attua il passaggio dal Programma nazionale al Piano di studio Personalizzato attraverso l'attività tecnico-scientifica del Collegio dei Docenti, dei consigli di classe, di interclasse e di intersezione.

**I docenti, nel rispetto della funzione e delle mansioni proprie,** promuovono la conoscenza, la comprensione, l'applicazione, la valorizzazione delle esperienze personali, sociali e dei contenuti delle discipline di insegnamento, verso la progettualità e l'unitarietà della proposta formativa.

**I docenti** valutano il conseguimento degli obiettivi promossi e del processo insegnamento-apprendimento; sono attenti al soggetto che apprende e ne curano il dialogo educativo utilizzando strategie e approcci educativi adeguati; ascoltano i genitori per conoscere meglio l'alunno e le sue fonti; conoscono le principali teorie sullo sviluppo mentale e fisico, sull'apprendimento e sulla comunicazione/socializzazione; accrescono la loro professionalità attraverso la partecipazione alla formazione e all'aggiornamento; promuovono la circolarità

delle comunicazioni/informazione; agiscono nel rispetto reciproco ricercando la unitarietà pedagogica e didattica dell'istituto.

**La scuola** promuove la ricerca/azione con mezzo di continua auto-formazione dei docenti per facilitare i passaggi dal vissuto al diritto, dall'isolamento alla socializzazione, dall'omologazione alla conoscenza, dall'individualismo alla cooperazione, dalla dipendenza all'autonomia, dalla fruizione all'utilizzazione.

**La scuola** si dota di laboratori come strategia per coniugare classe e interclasse nel passaggio da un ordine di scuola all'altro e dai saperi alla decodificazione delle conoscenze.

**La scuola** elabora il POF sulla base delle esigenze degli alunni in continuità con le famiglie, il territorio, gli Enti locali al fine della formulazione di un progetto comunitario condiviso e integrato e il Regolamento d'istituto approvato dal Consiglio d'istituto.

Dei documenti suddetti viene data pubblicità mediante informazione all'utenza secondo quanto previsto dalla presente carta dei servizi. La duplicazione dei documenti avviene previo pagamento dell'imposta prevista dalla norma.

### **Le modalità di convocazione degli OO.CC.**

Consiglio d'istituto: Convocazione da parte del Presidente del Consiglio, con affissione all'albo, almeno 5 giorni prima. In casi urgenti la convocazione può avvenire anche 48 ore prima.

Collegio dei docenti, consigli di classe, di interclasse e di intersezione sono convocati, a mezzo circolare da parte del DS ai componenti l'organo collegiale.

Assemblee e riunioni con i genitori: mediante informazione diretta (dai docenti o ai docenti) e affissione all'albo.

### **Il Collegio dei Docenti**

**Il CD** elabora, secondo i criteri previsti, la programmazione educativa: dagli obiettivi specifici di apprendimento alla progettazione della programmazione didattica (si propongono le UA) per trasformare le conoscenze in competenze, in prospettiva con il PECUP. Nel POF sono contenuti i progetti riguardanti gli interventi di sostegno e di individualizzazione dell'insegnamento.

**I Consigli di classe, interclasse e intersezione** elaborano la programmazione didattica che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando gli interventi operativi. La progettualità utilizza il contributo delle discipline e degli ambiti per raggiungere gli obiettivi e gli scopi individuati dai consigli stessi e dal CD. La stessa è sottoposta a verifica dei risultati per adeguare, in itinere, l'azione didattica alle esigenze della formazione.

## **Fattori di qualità dei servizi amministrativi**

I servizi amministrativi rappresentano l'interfaccia della istituzione scolastica, il lato operativo ed esecutivo di ogni atto riguardante l'amministrazione e coniuga, con il Programma annuale delle attività, la convergenza dei costi e dei servizi effettuati finalizzati agli obiettivi del Piano dell'offerta formativa.

La bontà dei servizi si svolge attraverso criteri di efficacia e di efficienza e si realizza attraverso:

1. la Celerità delle procedure.
2. la Trasparenza.
3. l'Informatizzazione dei servizi di segreteria
4. la Flessibilità degli orari degli uffici per il pubblico.

Le iscrizioni alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado avvengono mediante distribuzione dei modelli di iscrizione da parte degli insegnanti nei giorni previsti e in orario potenziato in maniera adeguato.

Il rilascio dei certificati è effettuato nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, di 5 giorni per quelli di votazioni e/o giudizi. Per i certificati di servizio storici sono richiesti almeno 15 giorni.

Gli attestati di licenza e di idoneità sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli Uffici di segreteria garantiscono, compatibilmente con la rotazione organica del personale amministrativo, un orario di apertura al pubblico, sia al mattino che nel pomeriggio, funzionale alle esigenze dell'utenza, deliberato dal Consiglio d'Istituto.

## **GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI**

Le modalità seguite dall'IC di San Felice sul Panaro, in caso di infortunio degli studenti durante le ore di Educazione Fisica, sono regolate dalla Circolare n. 311/92 dell'Ispettorato Educazione Fisica e Sportiva

### FASI

- 1) Comunicazione da parte del docente, fatta salva la responsabilità di sorveglianza, circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE
- 2) Consegna del certificato del Pronto soccorso da parte dell'infortunato o di un suo familiare – IMMEDIATAMENTE
- 3) (a) Pratica **INAIL**

- Denuncia alla P.S. – Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)
- Invio documentazione INAIL – Entro 48 ore dall'accaduto e comunque da quando ne viene a conoscenza il DS con messa a protocollo.

3) (b) Pratica **ASSICURAZIONE** – Invio dei documenti da parte della segreteria -  
IMMEDIATAMENTE

Il ricevimento al pubblico da parte del DS è assicurato da apposito avviso affisso all'albo.

## **Informazione e Comunicazione**

Il personale amministrativo e ausiliario deve essere riconoscibile attraverso l'uso di appositi cartellini per la immediata identificazione da parte dell'utenza.

La scuola deve essere fornita della regolare informazione (cartellonistica) riguardante i percorsi di evacuazione per la sicurezza, le regole sulla privacy, sia a livello generale che a livello di singola classe e di alunno, attraverso anche un albo di classe. La tenuta in regola dell'impiantistica è affidata all'Ente locale.

Ogni insegnante si rende disponibile, indicando un'ora ogni due settimane, per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno e viene anche dettato in classe. Allo scopo di evitare sovraffollamento di genitori, i colloqui avvengono in genere per appuntamento. In caso di necessità, l'appuntamento può essere preso anche dal genitore direttamente attraverso la segreteria della scuola. Rimangono fissi i due appuntamenti annuali tra genitori e docenti nei mesi di Dicembre e Aprile.

Ogni tipo di informazione interna deve essere eseguita nella maniera più regolare e semplice possibile, utilizzando la modulistica esistente o realizzata all'uopo.

### **Regolarità del servizio scolastico**

- La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate).
- Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.
- Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.
- In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.
- In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

## **CUSTODIA E VIGILANZA**

La sorveglianza è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato; essa avviene con le seguenti modalità:

1. Al **mattino** dalle 7.30 all'inizio delle lezioni dal personale ausiliario
2. Dalla **1<sup>a</sup> ora** di lezione dal personale docente
3. Durante il **cambio-ora** dal personale docente e ausiliario
4. **Nell'intervallo**, dai docenti stessi, secondo l'orario di servizi e dal personale ausiliario.
5. Nelle attività del **pomeriggio** e durante l'orario mensa, dai docenti referenti di tali iniziative, dal personale ausiliario, secondo la Direttiva Ministeriale n. 133 del 3.4.1996.

**L'accesso** alla struttura, adeguatamente assicurato, è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza

## **ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI PULIZIA**

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'IC di San Felice sul Panaro sono garantite attraverso l'intervento dovuto e, se necessario, ripetuto da parte del personale ausiliario durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare dagli studenti una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.

## **INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO**

Di norma la procedura è la seguente:

1. Comunicazione telefonica a un genitore
2. Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)
3. Eventuale chiamata dell'ambulanza

## **La scuola predispone e pubblicizza in appositi spazi, previa autorizzazione del DS:**

1. la tabella dell'orario dei dipendenti (orario docenti, orario funzione e dislocazione del personale amministrativo, ausiliario);



2. l'organigramma degli uffici
3. l'organigramma degli OO.CC.
4. l'organico del personale docente e ATA;
5. i documenti didattici e organizzativi dell'Istituto.

## **Trasparenza**

L'IC di San Felice sul Panaro considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:

- a) gli Organi collegiali: Consiglio di Istituto, Consigli di classe, interclasse, intersezione.
- b) la Bachecca generale di Istituto rivolta agli utenti e al personale della scuola, con esposizione de:
  - gli organigrammi della scuola (Consiglio di Presidenza, Commissioni di lavoro dei docenti )
  - l'orario e le competenze sintetiche degli operatori (docenti e non docenti)
  - le graduatorie per l'assunzione e la gestione del personale docente e non docente
  - l'organizzazione degli spazi e delle strutture,
  - le scadenze fondamentali dell'anno scolastico.
- c) i Verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti, consultabili a richiesta in Presidenza.
- d) l'Albo di Classe, su cui vengono affisse le scadenze dell'anno scolastico e i piani di lavoro per le diverse materie
- e) i programmi svolti e controfirmati dagli studenti (per la Scuola secondaria di I °), in visione su richiesta in Segreteria
- f) la possibilità di visione e di rilascio, su semplice richiesta, di copia dei seguenti documenti:
  - Carta dei Servizi
  - Regolamento generale di Istituto
  - La Contrattazione d'Istituto
  - Regolamento Uscite didattiche e Scambi
  - Regolamento sul conferimento delle supplenze;

- Piani di lavoro e programmi svolti
  - Programmazione del Consiglio di Classe
- g) La possibilità, ai sensi della Legge 241/ 90, previa domanda motivata, di ottenimento di copie delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio. Si ricorda che, ai sensi della vigente legislazione sulla Tutela della Privacy, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato.

Per ogni altro servizio e regola non espressa nel presente documento, si fa preciso riferimento alla normativa vigente.