



ISTITUTO COMPRENSIVO di RASTIGNANO

via Marzabotto, 35 - 40067 RASTIGNANO Frazione di Pianoro (BO)

Tel. 051 626.53.99 - Fax 051 626.54.00

Cod. Mecc. *BOIC82900A* - C.F. 91201320370

www.icrastignano.gov.it

e-mail boic82900a@istruzione.it PEC: boic82900a@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

a- Che cos'è la Carta dei Servizi

E' uno strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio educativo-didattico ed amministrativo-gestionale delle scuole di ogni ordine e grado dell'Istituto Comprensivo di Rastignano.

Essa contiene:

- ◆ i principi fondamentali cui si ispira l'attività della scuola
- ◆ i fattori di qualità dei servizi erogati
- ◆ i meccanismi di controllo dei servizi offerti
- ◆ le procedure di reclamo, ossia i mezzi messi a disposizione dell'utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

b- I contenuti della Carta dei Servizi

Si suddivide in:

- ♦ parte prima → Principi fondamentali
- ♦ parte seconda → Area didattica
- ♦ parte terza → Area amministrativa
- ♦ parte quarta → Condizioni ambientali
- ♦ parte quinta → Reclami e suggerimenti
- ♦ parte sesta → Valutazione del servizio

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, si caratterizza per:

♦ **UGUAGLIANZA**

In base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche

♦ **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola- famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite il sito, sui servizi assicurati.

♦ **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni e, nel caso di alunni disabili, svantaggiati o stranieri tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico.

♦ **DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA**

I genitori hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si può esercitare tra scuole statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto del criterio della territorialità (residenza, domicilio...) e si applicano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto (si veda in particolare il "Regolamento di Istituto"). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica a tutti i livelli (personale docente, non docente, Dirigente scolastico), da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari, e dalle azioni di orientamento scolastico.

♦ **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso idonee informazioni e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti, colloqui e incontri con specialisti). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Ausl e altre agenzie del territorio, ed opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggio sociale).

L'Istituto assicura spazi visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso:

- ♦ un proprio sito web
- ♦ albo d'istituto
- ♦ tabelle con l'indicazione dei diversi orari
- ♦ organigramma degli Organi Collegiali
- ♦ dotazioni organiche del personale docente e A.T.A.
- ♦ bacheche per l'informazione sindacale.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e al tempo stesso garantisce all'alunno una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con università, istituzioni, enti e rete di ambito.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

FATTORI EDUCATIVI

- ♦ La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- ♦ La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, anche al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- ♦ 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, e la rispondenza a esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione didattica-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento 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 materiali didattici da trasportare.

- ♦ Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del team educativo, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni ed anche delle proposte dei genitori. Inoltre si deve assicurare in generale ai bambini e ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco, al tempo libero, ad attività sportive e ricreative.
- ♦ Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere e la crescita dell'alunno.

ORARIO DELLE LEZIONI

Sul sito dell'Istituto è indicato l'orario d'inizio e di fine delle lezioni. Nei plessi della scuola dell'infanzia e primaria entrano nell'edificio scolastico, prima dell'inizio delle lezioni, soltanto gli alunni trasportati dallo scuolabus e gli alunni che aderiscono alle iniziative di pre-scuola organizzate dall'Amministrazione comunale.

VIGILANZA ALUNNI

Per assicurare l'accoglienza e la vigilanza degli alunni, durante l'ingresso nell'edificio scolastico, gli insegnanti sono in sede cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri alunni ininterrottamente, da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni, fino all'uscita dalla scuola, al termine delle lezioni stesse; rientrano in questa competenza anche le visite guidate. Durante l'intervento in classe o all'esterno da parte di esperti, il responsabile della classe è sempre l'insegnante a cui è affidata la classe.

L'insegnante può avvalersi della collaborazione del personale A.T.A. in caso di inevitabile assenza momentanea.

ADEMPIMENTI IN CASO DI INFORTUNI

Nel caso di infortunio accaduto ad un alunno, il personale scolastico deve prestare assistenza allo stesso, avvertire la Segreteria e la famiglia dell'infortunato; accompagnarlo eventualmente in ospedale, se necessario ricovero o visita urgenti durante l'orario scolastico, in assenza del genitore.

SOMMINISTRAZIONE MEDICINALI

Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli alunni durante l'orario di lezione, è richiesta la delega dei genitori su apposito modulo, disponibile in Segreteria (si veda il "Protocollo AUSL").

D.lgs 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Il personale scolastico prende atto della documentazione relativa al D.lgs 81/2008 e si attiene alle disposizioni riguardanti i piani di rischio e di evacuazione.

COMUNICAZIONI CON I GENITORI

Il diario è un mezzo efficace per la comunicazione Scuola-Famiglia. In generale le assenze degli alunni devono essere giustificate tramite autocertificazione, salvo richiesta di documentazione medica ritenuta necessaria; alla scuola secondaria si usa l'apposito libretto per assenze, ritardi, uscite anticipate. E' comunque in atto la predisposizione della gestione tramite registro elettronico. Al momento dell'uscita anticipata, è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona delegata, purché maggiorenne.

Nel caso di ripetuto mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, il Dirigente o delegato contatteranno la famiglia. Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali all'inizio dell'anno scolastico e comunicato alle famiglie tramite sito.

VISITE GUIDATE

All'interno della normale programmazione didattico-educativa, le visite guidate sono previste come momenti di arricchimento dell'offerta formativa e didattica. Vengono proposte all'assemblea di classe e approvate dal Consiglio d'Istituto.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- ◆ Nei rapporti con il pubblico, per quanto possibile, il servizio fornito è improntato a criteri di :
 - ◆ accoglienza
 - ◆ correttezza
 - ◆ personalizzazione
 - ◆ prontezza di risposta
 - ◆ attenzione

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità per l'accesso ai servizi e per il loro miglioramento, garantendone altresì per quanto possibile l'osservanza e il rispetto:

- chiarezza e completezza di informazione
- celerità delle procedure amministrative
- trasparenza e tutela della riservatezza
- ascolto e orientamento dell'utenza
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico, quando possibile.

Al fine di innovare e far evolvere il servizio, l'Istituto si impegna a controllare gli standard erogati e a correggere gli eventuali disagi.

Trasparenza: a richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola, nei limiti previsti dalla normativa vigente. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art.60 del D.lgs. 196/2003 e successiva normativa.

Quanto alla concreta realizzazione del diritto di accesso, sono consentite

due modalità:

- 1) l'accesso informale mediante richiesta verbale
- 2) l'accesso formale mediante richiesta scritta, quando non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta verbale o sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente. In generale il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della richiesta verranno comunicate all'interessato entro 7 giorni.

L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto, con rimborso dei soli costi di riproduzione.

Iscrizioni: solo per la Scuola dell'Infanzia i moduli di iscrizione sono reperibili sul sito dell'Istituto e presso la Segreteria dove, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, viene effettuata l'iscrizione, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie. La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni on line per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di Primo grado la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio certificati: è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, in generale entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e per quelli con votazioni e/o giudizi; attestati e certificati di diploma compatibilmente con le esigenze d'ufficio potranno essere rilasciati nella stessa giornata della richiesta, trascorsi almeno tre giorni lavorativi dalla pubblicazione dei risultati finali.

Modalità di comunicazione: gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 11.00 alle 13.00; giovedì dalle 8.30 alle 10.30 e dalle 15.00 alle 16.30; il sabato dalle 8.30 alle 12.30; nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al sabato dalle 11.00 alle 13.00, tranne per chiusure festive, prefestive o deliberate dal Consiglio d'Istituto o dal Sindaco.

Nel mese di agosto gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì. Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche su richiesta telefonica. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico negli orari previsti, stabilendo al proprio interno modalità di risposta, che comprendano il nome dell'Istituto, il nome ed eventuale qualifica di chi risponde.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti, sia sul sito dell'Istituto sia predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza e buon funzionamento
- orari di ricevimento
- ogni altra informazione utile.

PARTE QUARTA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

In generale si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto della sicurezza il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comune, AUSL, ecc.), si impegna a garantire a tutti gli alunni e a tutto il personale la sicurezza interna ed esterna agli edifici e ad assicurare l'attivazione dei piani di evacuazione previsti in caso di calamità.

PARTE QUINTA

a- PROCEDURA DEI RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare reclami e proposte, espressi in forma orale, scritta, telefonica, o per e-mail, che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito eventuale indagine in merito, rispondono con ragionevole prontezza, e comunque non oltre 30 giorni, e si attivano ove possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore dei Servizi generali e Amministrativi, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

b- SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite e.mail, all'indirizzo: boic82900a@istruzione.it

PARTE SESTA

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Scuola si pone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico. La valutazione del servizio viene effettuata anche tramite questionari rivolti ad alunni, genitori e personale scolastico.



ISTITUTO COMPRENSIVO di RASTIGNANO

via Marzabotto, 35 - 40067 RASTIGNANO Frazione di Pianoro (BO)

Tel. 051 626.53.99 - Fax 051 626.54.00

Cod. Mecc. BOIC82900A - C.F. 91201320370

www.icrastignano.gov.it

e-mail boic82900a@istruzione.it PEC: boic82900a@pec.istruzione.it

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che questa Scuola non abbia rispettato nei suoi confronti e/o nei confronti di Suo/a figlio/a la Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo. Affinché sia possibile operare con prontezza, il reclamo dovrà essere circostanziato e contenere il maggior numero di informazioni a Sua conoscenza. Lo Scrivente si impegna a comunicare l'esito del reclamo a conclusione dell'istruttoria e comunque entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo. La informiamo che la presentazione del reclamo non sospende i termini previsti per gli eventuali ricorsi in via amministrativa e/o giurisdizionali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO A _____ IL _____

RESIDENZA _____ PROV. _____ C.A.P. _____

INDIRIZZO _____ TELEFONO _____

PADRE/MADRE DELL'ALUNNO/A _____

FREQUENTANTE LA CLASSE / SEZ. _____ DEL PLESSO _____

MOTIVO DEL RECLAMO (si prega di fornire il maggior numero di elementi utili e circostanziati) :

Luogo e data _____

FIRMA _____