



## **ISTITUTO COMPRENSIVO GRIZZANA MORANDI**

Via Ponte, 7M - tel. 051/6736049 fax 051/ 6736028

40047 GRIZZANA MORANDI (BO)

### **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Nel rispetto dei seguenti principi sanciti dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, la Scuola garantisce i diritti di tutte le componenti presenti al suo interno: studenti, personale direttivo, docente, non docente, genitori e, nello stesso tempo, il diritto della società ad un'istruzione libera, democratica e aperta a tutti.**

#### **UGUAGLIANZA**

Si assicura l'uguaglianza nell'erogazione del servizio senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

Per evitare tali discriminazioni questa scuola si è proposta specifiche finalità e scelte, esplicitate dal **P.O.F.**, dalla **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**, dal **REGOLAMENTO DI ISTITUTO**, ai quali si fa rinvio per gli opportuni approfondimenti.

Il principio di uguaglianza è ricorrente nei seguenti aspetti essenziali:

- il P.O.F. pone quale finalità principale il rispetto della persona e la tolleranza delle diversità;
- nella formazione delle classi è stabilito il criterio dell'equilibrio numerico, quando possibile per livelli omogenei;
- l'individuazione delle risorse interne ed esterne tiene conto del pluralismo in merito ai diversi referenti, nell'ottica di accogliere collaborazioni e disponibilità in funzione degli obiettivi educativi prefissati e non in dipendenza delle identità personali;
- a tutti gli alunni sono offerte uguali occasioni formative, pur nell'ambito decisionale dei singoli Consigli di classe e/o di interclasse e/o di team e/o di sezione;
- agli alunni non italiani sono offerte iniziative didattiche curricolari funzionali alla loro integrazione ( sono possibili modifiche dei programmi annuali ).

#### **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla Legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

L'Istituto si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e

l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, in situazione di handicap o di svantaggio socio-culturale.

In particolare, per gli alunni presentati dalla famiglia e dall'ASL competente come portatori di handicap, l'Istituto si impegna a:

- Richiedere l'insegnante di sostegno per la sezione-classe;
- Predisporre il Programma Educativo Personalizzato;
- Effettuare incontri di programmazione-verifica con gli operatori socio-sanitari che seguono il bambino;
- Mantenere rapporti stretti con la famiglia;
- Istituire il Gruppo di Lavoro di Istituto.

Per gli alunni in difficoltà l'Istituto si impegna a:

- Predisporre percorsi individualizzati;
- Esaminare con i genitori le modalità più funzionali per il recupero;
- Segnalare, con l'assenso della famiglia, i casi problematici all'ASL per acquisire elementi utili per l'attività formativa.

Per favorire il primo inserimento degli alunni stranieri con scarse o nulle competenze in lingua italiana, l'Istituto si impegna a:

- Predisporre un'attività intensiva di prima alfabetizzazione in lingua italiana utilizzando sia personale specializzato (per un numero di ore compatibile con i finanziamenti disponibili), sia docenti dei vari plessi che si rendono disponibili a prestare ore di servizio aggiuntivo per questa attività;
- Valutare, attraverso prove di ingresso opportunamente predisposte, l'opportunità di inserire il bambino nella classe più adeguata in rapporto alle sue esigenze, prescindendo dai criteri abituali (età anagrafica, classe frequentata nel paese di provenienza);
- Applicare i protocolli di accoglienza.

Per favorire il pieno inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri nel gruppo, vengono attivati anche specifici progetti di educazione interculturale, per favorire la reciproca conoscenza tra le diverse culture di cui i minori sono portatori, compresa quella locale, e la piena valorizzazione ed accoglienza di ognuna di esse.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore si impegna ad avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi di ciascun studente.

#### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

L'utente ha la 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 delle domande si applicano i criteri di precedenza previsti dal regolamento del Consiglio d'Istituto.

L'obbligo scolastico 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 ed, in sede amministrativa, dal Dirigente Scolastico.

La frequenza degli alunni è obbligatoria per l'intero orario giornaliero e settimanale delle attività didattiche previsto nei singoli plessi. Per la scuola dell'infanzia è consentita la frequenza del solo orario antimeridiano, su esplicita richiesta dei genitori. È concessa anche la facoltà di non avvalersi del servizio mensa, dietro richiesta scritta, in tutti gli ordini di scuola, secondo le seguenti modalità:

Uscita da scuola per consumare il pasto a casa: i bambini devono essere prelevati dai genitori o da un adulto munito di delega scritta e riaccompagnati in tempo utile per la ripresa delle attività didattiche.

Eccezionalmente e su richiesta motivata al Dirigente sarà consentita la consumazione, a scuola, di un pasto fornito dalla famiglia.

## **5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

I genitori sono coinvolti attivamente nella gestione della Scuola, attraverso le assemblee di classe, i Consigli di Intersezione, Interclasse e Classe, il Consiglio di Istituto e la costituzione del Comitato dei Genitori. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Scuola e famiglie condividono all'inizio di ogni ciclo scolastico il Patto formativo.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la sua funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dall'orario del servizio scolastico.

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informerà a criteri di efficienza ed efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

## **6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e delle finalità educative dell'Istituto. Tale libertà non si configura come arbitrio, ma si muove entro i confini dei programmi e del diritto, tenendo conto delle scienze dell'educazione e di tutti i principi e le finalità contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa. Permette all'insegnante di agire senza condizionamenti nel rispetto delle norme vigenti e, soprattutto, rende possibile intraprendere iniziative didattiche e scegliere le metodologie e i contenuti ritenuti più idonei agli obiettivi da perseguire nello studio delle varie discipline. Agli insegnanti è anche riconosciuto il diritto alla sperimentazione didattica, rivolta ad introdurre nuovi metodi di studio, di ricerca e di valutazione.

## **7. AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'Amministrazione, al fine di migliorare la qualità professionale e l'attitudine a realizzare le esigenze connesse al regime di autonomia della scuola.

La partecipazione ad attività di aggiornamento si configura anche come diritto del personale in quanto funzionale al pieno sviluppo delle proprie professionalità.

Le iniziative di aggiornamento si svolgono, ordinariamente, al di fuori dell'orario di servizio, tuttavia il personale può fruire, nel corso dell'anno, di 5 giorni di esonero dal servizio per la partecipazione ad iniziative di aggiornamento riconosciute dall'amministrazione.

L'Istituto si impegna a programmare e realizzare ogni anno iniziative proprie di aggiornamento, tenendo conto sia delle esigenze espresse dal personale, sia delle priorità legate alla normativa vigente, compatibilmente con i fondi disponibili. Si impegna anche ad inserire nel proprio piano annuale tutte le iniziative organizzate da altri Enti, che vengano ritenute utili ed importanti dal Collegio Docenti.

## **PARTE I**

### **AREA DIDATTICA**

La scuola, con il concorso della famiglia e di tutti gli enti presenti sul territorio, si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative alle esigenze formative degli alunni.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto segue criteri di validità culturale e formativa, funzionalità educativa e didattica e rispondenza alle esigenze degli alunni.

I criteri per l'impostazione dell'orario settimanale delle lezioni devono tenere conto delle esigenze di un'organizzazione razionale del lavoro nelle classi e del rispetto dei ritmi di apprendimento degli alunni e fare in modo che i carichi di lavoro siano equamente distribuiti in tutti i giorni della settimana, con l'opportuna alternanza tra le varie materie.

Le sezioni della scuola dell'infanzia funzionano dal lunedì al venerdì con orario antimeridiano e pomeridiano.

Le scuole primarie adottano un orario su cinque giorni (lunedì-venerdì), che prevede due o tre rientri pomeridiani compatibilmente con le risorse di organico che verranno assegnate.

Nella scuola secondaria di primo grado, dall'anno scolastico 2010/2011 soltanto le classi 2<sup>^</sup> e 3<sup>^</sup> funzioneranno a tempo prolungato, con tre rientri pomeridiani, mentre la 1<sup>^</sup> a tempo normale su cinque giorni, con due rientri pomeridiani.

Nell'assegnazione dei docenti alle classi si osserveranno, in ordine di priorità, i seguenti criteri:

- continuità educativa e didattica
- punteggio nella graduatoria d'Istituto
- per situazioni particolari, si terrà conto anche della compatibilità ambientale.

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto
- Pieghevoli informativi per i singoli plessi
- Regolamento d'Istituto
- Piani di evacuazione e di sicurezza nelle singole scuole
- Organigramma del personale docente ed ATA
- Piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento
- Orari di funzionamento delle scuole dell'infanzia, elementari e medie
- Organizzazione oraria dei moduli e delle classi
- Calendario degli incontri con i genitori
- Criteri per la sostituzione degli insegnanti assenti per periodi inferiori a 5 giorni
- Programmazione didattica delle singole sezioni e classi
- Aggiornamento del sito della scuola [www.icgrizzana.it](http://www.icgrizzana.it)

## **PARTE II**

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

#### **Qualità dei servizi.**

Celerità delle procedure: il personale di segreteria deve garantire la massima sollecitudine nel disbrigo delle pratiche evitando inutili tempi di attesa all'utenza.

Qualsiasi pratica che non richieda ricerche di archivio laboriose o istruttorie particolari, verrà definita alla presenza dell'interessato o al massimo nell'arco di tre giorni.

I tempi di attesa dell'utenza saranno ridotti all'indispensabile e saranno determinati unicamente dall'afflusso del pubblico. I servizi di segreteria sono stati completamente informatizzati.

Gli uffici sono aperti al pubblico tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00 e nei pomeriggi di lunedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Il personale garantirà la massima trasparenza nella trattazione e nella definizione delle pratiche. Per l'accesso agli atti amministrativi non coperti da riservatezza, si applicano le normative previste dalla Legge 241/90, che prevede la presentazione di una richiesta scritta, a cui l'Amministrazione è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

### **Standard specifici delle procedure.**

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario di apertura al pubblico dell'ufficio, e pubblicizzata in modo efficace.

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.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati alle famiglie dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Il Consiglio di Istituto delibera sull'orario settimanale di apertura al pubblico della segreteria in modo che sia funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e sulla base delle indicazioni degli utenti stessi e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario comunicato di anno in anno con appositi avvisi.

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, la persona o l'ufficio in grado di fornire le indicazioni richieste. L'istituto dispone come previsto dalla normativa vigente di una casella di posta certificata [icgrizzana@legalmail.it](mailto:icgrizzana@legalmail.it) e di una casella di posta elettronica istituzionale [boic82300b@istruzione.it](mailto:boic82300b@istruzione.it).

### **Informazione.**

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

All'albo di ciascuna scuola e pubblicati sul sito internet, debbono essere affissi per l'intero anno scolastico i seguenti documenti:

- Orario degli insegnanti e delle discipline per ciascuna classe;
- Orario del personale ausiliario;
- Orario di funzionamento della scuola;
- Organigramma degli Organi Collegiali (Consiglio d'Istituto e Consigli di Intersezione-Interclasse-Classe);
- Regolamento d'Istituto;
- Piano di evacuazione dell'edificio;
- P. O. F.;
- Il Codice Disciplinare dei pubblici dipendenti.

In ciascun plesso sono disponibili appositi spazi per le comunicazioni sindacali – curate dalla RSU - e per gli avvisi ai genitori.

Presso l'ingresso degli edifici, nei momenti di entrata e di uscita degli alunni, dovranno essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni per la fruizione dei servizi. Tutto il personale che svolge attività a contatto con il pubblico è tenuto a rendere conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi

per i collaboratori scolastici e mediante l'uso di targhe da apporre presso la postazione di lavoro personale amministrativo.

### **PARTE III**

#### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DELL'ISTITUTO.**

Gli ambienti scolastici devono essere puliti, accoglienti, sicuri. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni ed il personale.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna degli edifici.

### **PARTE IV**

#### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Non vengono presi in alcuna considerazione i reclami anonimi.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami rivolti all'operato degli insegnanti devono essere presentati, in prima istanza, ai diretti interessati. Solo nel caso di mancato accordo o di assoluta mancanza di dialogo fra le parti, il reclamo verrà presentato al Dirigente Scolastico.

Il Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, se necessario o espressamente richiesto, in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente, al reclamante sono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto, si effettuano ogni anno rilevazioni anche con questionari rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che devono vertere su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Al termine di ciascun anno scolastico, i Collegi dei Docenti redigono una relazione sull'attività formativa delle scuole di ciascun ordine, evidenziando i dati emersi dall'analisi dei dati raccolti; detta relazione sarà sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

### **PARTE V**

#### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o in norme di Legge.

**Il presente documento è stato adottato dal Consiglio d' Istituto nella seduta del 9/10/2003e aggiornato nella seduta del 25/06/2010.**