



Istituto Comprensivo di Ostellato
Via Marcavallo, 35/b - 44020 Ostellato (FE)
Tel. 0533 - 681191 Fax 0533 - 680132
e-mail: feic81400b@istruzione.it
sito web: www.comprensivoostellato.gov.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33 e 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, aggiornamento e formazione del personale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce 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 sia comunicandoli direttamente ai soggetti interessati sia pubblicizzandoli sul sito WEB dell'Istituto. In caso di variazioni per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa tempestivamente i genitori con comunicazione scritta, tramite gli alunni, sui servizi assicurati.

I genitori sono tenuti a darne riscontro firmando per presa visione.

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza di tutti gli alunni e dei loro genitori, con particolare riguardo alle situazioni di rilevante necessità: integrazione di studenti 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 studenti disabili, svantaggiati o stranieri, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di intervento organizzativo e didattico (in particolare si vedano il Protocollo di Accoglienza per alunni stranieri e adottati e il Piano Annuale di Inclusione).

DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

I genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, 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 nel 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 (progetti contenuti nel Ptof, iniziative formative e informative inerenti all'orientamento scolastico, personale docente, non docente, Dirigente scolastico) e da una ricerca delle soluzioni più idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.

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 aidate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento di temi educativi e relazionali (progetti e sportelli di ascolto e consulenza, attività di orientamento, ecc...). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, Asl, agenzie educative presenti sul territorio; opera per il benessere comune, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (disabilità, stranieri, svantaggi, ecc...).

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

- il sito web dell'Istituto;
- l' albo d'istituto;
- tabelle con l'indicazione dei diversi orari;
- organigramma e funzionigramma di Istituto;
- dotazioni organiche del personale docente e A.T.A;
- bacheche per l'informazione sindacale.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La progettazione per Unità di Competenza assicura il rispetto della 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 Piani di Formazione del personale anche in collaborazione con istituzioni, enti e in rete, così come recepito nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

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 per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- La scuola individua ed elabora progetti idonei a garantire la continuità educativa tra 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, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi. I docenti devono altresì 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 e dello studio da svolgere a casa, ogni docente opera, per la scuola Primaria, in coerenza con il documento contenuto nel Regolamento di Istituto, per la Secondaria con quanto determinato nei Consigli di Classe, tenendo comunque conto dell'orario settimanale e della necessità di rispettare i tempi di apprendimento degli alunni.
- Infine, nel rapporto con gli allievi, i docenti devono improntare le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere psico-fisico degli stessi (Si veda al riguardo il Regolamento d'Istituto)

ORARIO DELLE LEZIONI

Sul sito dell'Istituto e all'albo di ogni plesso sono pubblicati e affissi gli orari d'inizio e di fine delle lezioni.

Gli alunni trasportati dallo scuolabus e che aderiscono alle iniziative di pre-scuola organizzate dalle Amministrazioni comunali, entrano nell'edificio scolastico prima dell'inizio delle lezioni.

La scuola garantisce l'elaborazione, la pubblicazione e la revisione periodica dei seguenti documenti:

- **Piano Triennale dell'Offerta Formativa;**
- **Piano di Miglioramento;**
- **Regolamento di Istituto;**
- **Piano di Inclusione;**
- **Piano di Sviluppo Digitale;**
- **Curricolo verticale di Istituto;**
- **Piano di formazione del personale;**
- **Patto Formativo e di Corresponsabilità;**
- **Unità di Competenza.**

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza;
- tempi di attesa;
- attenzione alle utenze particolari;
- imparzialità.

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

- chiarezza e completezza di informazione;
- celerità delle procedure amministrative;
- trasparenza e affidabilità;
- ascolto e orientamento dell'utenza;
- gestione ottimale delle attese;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico.

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

Trasparenza

A richiesta degli interessati, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della Scuola. Nel caso in cui i documenti contengano dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei termini previsti dall'art.60 del D. lgs. N.196/2003.

Il diritto di accesso agli atti è accordato mediante richiesta scritta da parte dell'interessato.

Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 20 giorni dalla presentazione della richiesta. Le eventuali irregolarità e incompletezze della stessa saranno 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

Per l'iscrizione alla Scuola dell'Infanzia, la distribuzione dei moduli, nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero, è effettuata presso la Segreteria dell'Istituto, secondo gli orari indicati preventivamente alle famiglie.

La Segreteria garantisce il completamento della procedura di iscrizione alle contestualmente alla consegna della documentazione da parte delle famiglie.

Per le iscrizioni online (**per la Scuola Primaria e la Scuola Secondaria di 1°**), la Scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.

Rilascio certificati

Esso 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. Compatibilmente con le esigenze d'ufficio, per urgenze documentate, potranno essere rilasciati certificati nella stessa giornata della richiesta.

Modalità di comunicazione

Gli uffici di Segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.30 alle 13.30; il lunedì, il martedì e il giovedì dalle 14 alle 16; il sabato dalle 9.00 alle 11.00.

Nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 13.30.

Il Dirigente scolastico riceve previo appuntamento, anche telefonico.

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.

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

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

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione per gli utenti; in particolare predisponendo, nei singoli plessi, bacheche per l'affissione di:

- norme per la sicurezza D.L. 81/2008;
- composizione degli organi collegiali;
- ogni altra informazione utile.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. Nel rispetto del Testo Unico D.L.81/2008 il Dirigente Scolastico, in collaborazione con gli Enti preposti (Comuni, ASL, 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.

RECLAMI

Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti in contrasto con quanto scritto nella presente Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma scritta, via fax o e-mail e che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente formalizzati per iscritto.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico e/o il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono, sempre in forma scritta, con celerità, comunque non oltre 15 giorni e si attivano per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora esso non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

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: feic81400b@istruzione.it