



ISTITUTO COMPRESIVO STATALE

"Oderda-Perotti" – CARRÙ

Via Pippo Vacchetti, 21 - 12061 Carrù (Cuneo)

Tel/Fax 0173 75262

E-mail: cnic80600t@istruzione.it

P.e.c.: cnic80600t@pec.istruzione.it

Cod. fisc. 84009430046

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi - redatta sulla base dello "schema generale di riferimento" di cui al D.P.C.M. n° 773/95, in interazione con il POFT e i Regolamenti di Istituto, intende ordinare e sintetizzare i molteplici aspetti progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo - formativa dell' I.C. "Oderda – Perotti" di Carrù per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano. La Carta rappresenta la dichiarazione esplicita delle finalità, degli obiettivi, delle modalità organizzative e di verifica che la comunità scolastica intende adottare per garantire un servizio di qualità.

L'I.C. "Oderda – Perotti" è formato da dodici plessi: due plessi di Scuola Secondaria di Primo Grado (Carrù e Rocca de' Baldi), 5 plessi di scuola primaria (Bastia M., Carrù, Clavesana, Magliano Alpi, Rocca de' Baldi) e 5 plessi di Scuola dell'Infanzia (Bastia M., Carrù, Clavesana, Magliano Alpi, Rocca de' Baldi).

La Presidenza dell'Istituto – ivi inclusi gli Uffici Amministrativi – ha sede nel plesso di Scuola Secondaria di I grado, v. Scuole Medie, 2 – 12061 Carrù.

PARTE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto ha come obiettivo fondamentale la MISSION istituzionale, regolata dal c. 2 art.1 del DPR 275/99 – Regolamento Autonomia Scolastica: *"L'autonomia delle istituzioni scolastiche è garanzia di libertà di insegnamento e di pluralismo culturale e si sostanzia nella progettazione e nella realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana, adeguati ai diversi contesti, alla domanda delle famiglie e alle caratteristiche specifiche dei soggetti coinvolti, al fine di garantire loro il successo formativo."*

L'azione educativa e didattica è improntata ai seguenti principi:

1. Uguaglianza

Gli operatori dell'Istituto Comprensivo "Oderda – Perotti" realizzano il diritto all'uguaglianza, evitano qualsiasi forma di discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico, sia attraverso l'assunzione di atteggiamenti di equità e di accoglienza nei confronti di tutti gli alunni, sia attraverso lo svolgimento di specifiche attività didattiche finalizzate a favorire la conoscenza, l'accettazione e la valorizzazione delle diversità, quale fonte di arricchimento ed occasione di crescita e di confronto.

2. Imparzialità

L'imparzialità del servizio offerto dalla scuola è garantito dalla collegialità della programmazione e della valutazione e dalla condivisione degli esiti delle verifiche e della valutazione con alunni e genitori.

3. Regolarità Del Servizio

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con il supporto delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative. In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. In situazione di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo sulle eventuali interruzioni del servizio o modifiche d'orario.

4. Accoglienza E Integrazione

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire:

- l'accoglienza degli alunni, dal loro ingresso nella scuola dell'infanzia fino all'uscita dalla scuola secondaria di 1° grado, con specifiche azioni di raccordo per le classi ponte e per l'orientamento; la scuola promuove iniziative specifiche per favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di handicap, di svantaggio socio-culturale o di diversa lingua madre;
- l'accoglienza e la partecipazione dei genitori attraverso l'apertura degli uffici amministrativi secondo gli orari indicati, la pubblicizzazione dell'offerta formativa, l'attuazione di incontri periodici collegiali e individuali, le comunicazioni scuola-famiglia, l'accoglienza di proposte.

5. Diritto Di Scelta

Le famiglie hanno la facoltà di scegliere fra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni scolastiche nei limiti della capienza oggettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si procederà all'esclusione dell'iscrizione in base ai criteri previsti dal Regolamento di Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con i genitori degli alunni esordienti nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa da parte di docenti e dirigente scolastico.

6. Obbligo Scolastico E Frequenza

La regolarità della frequenza è monitorata assiduamente al fine di prevenire l'evasione e la dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti, che registrano le assenze sul registro elettronico e controllano il diario personale degli alunni nel quale sono annotate le giustificazioni. Le famiglie possono, tramite accesso al registro elettronico, mantenere sotto controllo le assenze dei propri figli ed il loro percorso di apprendimento. In caso di assenze continuate o ingiustificate vengono comunque attivati tempestivamente i contatti con le famiglie.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso progetti specifici finalizzati ad incentivare la motivazione e la responsabilizzazione degli alunni.

7. Partecipazione

Personale, Genitori e Allievi sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" nell'ambito degli organismi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola favorisce ogni forma di attività extrascolastica che renda possibile la sua funzione di centro di cultura, potenziando le attività extracurricolari e consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico, in base ai criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

8. Efficienza

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

9. Trasparenza

La scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure amministrative e un'informazione completa e trasparente, attraverso le seguenti modalità ed iniziative:

- periodiche assemblee di classe;
- comunicazioni tramite registro elettronico;
- comunicazioni scritte con controllo della presa visione;
- affissione degli orari di servizio;
- accesso alla consultazione del P.O.F.T., della Carta dei servizi, dei progetti didattici attraverso il sito della scuola.

10. Libertà Di Insegnamento Ed Aggiornamento Del Personale

La programmazione educativa e didattica ha come obiettivo la formazione dell'allievo, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, nel rispetto delle strategie educative generali definite dal Collegio dei Docenti e dai Consigli di Classe, di Interclasse e di Intersezione.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Il piano di aggiornamento viene annualmente approvato dal Collegio Docenti.

PARTE II - AREA DIDATTICA

11. Efficacia Dell'azione Educativa E Didattica

La scuola, nel rispetto degli impegni che insegnanti, genitori ed alunni si assumono nella conduzione del processo formativo, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e ne garantisce l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni attraverso:

- l'elaborazione di una programmazione collegiale annuale relativa alle finalità formative e ai traguardi per lo sviluppo delle competenze attraverso il cui raggiungimento le finalità stesse vengono perseguite;

- la scelta:
 - o delle strategie didattiche più opportune, in relazione alla diversità degli stili di apprendimento di ogni alunno, ampliando l'utilizzo della didattica laboratoriale;
 - o dei contenuti più aderenti agli interessi e all'età degli alunni;
 - o dei sussidi più funzionali all'attivazione dei processi di attenzione e di riflessione;
 - o di libri di testo che rispondano a criteri di validità culturale e didattica. I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe ed interclasse. Il Collegio dei Docenti ne delibera l'adozione;
 - o di assegnare compiti da svolgere a casa, considerati utili e necessari nell'attività scolastica in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità; sono inoltre strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Sono assegnati con criterio ed in quantità tale da consentire tempo per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche;
 - o di attuare valutazioni periodiche, precedute da operazioni di verifica e registrate nei documenti ufficiali.

12. Piano Dell'offerta Formativa E Regolamenti Di Istituto

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del P.O.F.T. e dei Regolamenti d'Istituto.

- a. Il **Piano dell'Offerta Formativa Triennale** (P.O.F.T.) contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Al suo interno figurano i traguardi che gli alunni devono raggiungere in ogni ordine di scuola, le modalità di valutazione, nonché le griglie di riferimento per la valutazione degli apprendimenti e delle competenze di cittadinanza, ai fini della valutazione sommativa quadrimestrale. Vengono inoltre definite le modalità dei rapporti scuola-famiglia. All'inizio di ogni anno scolastico il Piano triennale viene integrato da un documento che ne aggiorna i contenuti a scadenza annuale.
- b. I **Regolamenti d'Istituto** fissano le norme generali che guidano lo svolgimento delle attività scolastiche. Sono previsti:
 - Regolamento di disciplina: contiene le regole di comportamento che gli alunni sono tenuti a rispettare nei diversi ordini di scuola ed individua i loro diritti, nonché quelli dei genitori all'interno della scuola. Nel documento vengono inoltre fissati criteri in merito all'uso di laboratori ed aule speciali. È allegato al Regolamento il *Patto Educativo di Corresponsabilità* (scuola secondaria di 1° grado);
 - regolamento sulla sicurezza: norme di comportamento e piani di evacuazione;
 - Regolamento per i viaggi di Istruzione;
 - Regolamento del Consiglio di Istituto;
 - Regolamento per l'attività negoziale
 - Regolamento di Istituto.
- c. **Informazione all'utenza** sul P.O.F.T. e sul Regolamento d'Istituto:
 - redazione del P.O.F. triennale entro la fine di ottobre dell'anno scolastico di inizio triennio;
 - redazione del documento integrativo entro la fine di ottobre di ciascun anno scolastico intermedio;

- pubblicizzazione del POFT, eventuale aggiornamento e successiva pubblicizzazione del Regolamento d'Istituto entro il mese di novembre di ogni anno scolastico.

13. Programmazione Educativa E Didattica

In base ai bisogni degli alunni e alle priorità educative individuate nel P.O.F. e alla luce dei traguardi di sviluppo delle competenze che gli allievi devono raggiungere in ogni ordine di scuola, a norma delle Indicazioni Nazionali 2012, i docenti elaborano la programmazione educativa e didattica entro il mese di ottobre di ogni anno.

Durante le assemblee per l'elezione dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe, gli insegnanti informano le famiglie in merito alle linee generali del loro lavoro con gli alunni; la programmazione viene poi più in dettaglio illustrata ai genitori durante le riunioni dei Consigli di Intersezione/Interclasse/Classe.

A livello di Istituto, gli insegnanti di ogni ambito disciplinare si incontrano con cadenza periodica per confrontare le esperienze, riflettere insieme in merito al lavoro svolto con gli alunni ed apportare alla programmazione i necessari adeguamenti.

PARTE III - SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; dematerializzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Al fine di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

14. Standard Specifici Delle Procedure

- La Segreteria garantisce la celerità delle procedure, la trasparenza, la disponibilità nei confronti dell'utenza e la tutela della privacy.
- 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.
- Il rilascio dei certificati di servizio o di altra tipologia di certificati per il personale è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi o di cinque giorni per quei certificati che richiedono l'accesso all'archivio storico.
- Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.
- Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento. I Collaboratori del Dirigente ricevono il pubblico sulla base delle loro disponibilità di orario e delle esigenze giornaliere.
- 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.
- L'Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:
 - o piano di lavoro del Personale ATA con mansioni e orari di lavoro dei dipendenti;
 - o orario dei docenti;
 - o organigramma degli organi collegiali;

- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto.
- Sono inoltre resi disponibili in ciascuna sede scolastica appositi spazi per:
 - bacheca sindacale;
 - albo ufficiale d'Istituto (anche su sito-web).
- Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE IV - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La scuola garantisce l'igiene e la sicurezza all'interno dei plessi dell'Istituto, per consentire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori. Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza e dell'igiene dei locali scolastici. La scuola sensibilizza gli Enti Locali al fine di assicurare la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma) ed esterna (vigilanza agli attraversamenti stradali all'entrata e all'uscita degli alunni).

In tutti i plessi dell'Istituto vengono effettuate periodicamente esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

PARTE V - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

15. PROCEDURA PER I RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e via mail; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, 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.

Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso:
 - verifiche periodiche dell'andamento didattico;
 - revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere;
 - elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari;

- elaborazione di Piani Educativi Individualizzati per alunni portatori di handicap e di Piani Didattici Personalizzati per alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento e Bisogni Educativi Speciali;
- elaborazione di progetti di recupero e potenziamento;
- elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa;
- confronto fra insegnanti di classi parallele e di dipartimenti disciplinari;
- confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel Patto di corresponsabilità;
- qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- livello di efficienza organizzativa;
- grado di efficienza dei servizi offerti;
- grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

Alla fine di ciascun anno scolastico si predispongono questionari relativi agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, da sottoporre a tutte le componenti scolastiche per rilevare il grado di soddisfazione. Attraverso l'analisi del monitoraggio, compiuta da un'apposita commissione, vengono evidenziati i punti di forza e di debolezza per mettere a punto eventuali modifiche e interventi migliorativi. Tutti gli elementi raccolti confluiscono nel Rapporto di Autovalutazione e nel conseguente Piano di Miglioramento. Particolare attenzione viene dedicata agli esiti delle prove INVALSI.

14. ATTUAZIONE

La presente Carta dei Servizi viene adottata dal Consiglio d'Istituto e resta in vigore fino a quando non intervengano nuove esigenze di modifica o specifiche disposizioni contenute in norme di legge o nei contratti collettivi di lavoro.

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di istituto nella seduta del 27.06.2018

La Dirigente Scolastica
Dott.ssa LONGO Maria Paola
*Documento firmato digitalmente ai sensi del Codice
dell'Amministrazione Digitale e norme ad esso connesse*