



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia Romagna
ISTITUTO COMPRENSIVO N. 8 - MODENA
Viale Reiter, 81 - 41121 MODENA - Tel. 059.222373 - Fax 059.239972
Sito web: www.ic8modena.gov.it - C.F.: 94186010362
e-mail: moic845006@istruzione.it - moic845006@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi del DPCM del 19 maggio 1995)

PREMESSA

La "Carta dei Servizi" della scuola vuole essere uno strumento a tutela del diritto allo studio. Ha lo scopo di indicare agli utenti (alunni, genitori, docenti e personale non docente) gli strumenti per conoscere il funzionamento e il livello di qualità dei servizi erogati. Regola gli aspetti fondamentali dell'attuazione del diritto allo studio e i rapporti tra utenti e Scuola, orientandone principi e le attività.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo 8 di Modena, ispirandosi ai principi sanciti negli articoli 2, 3, 33, e 34 della Costituzione Italiana e ai diritti fondamentali espressi sia dall'ONU che dall'UE, attua la propria azione educativa e culturale nella concretezza della realtà socio -economica in cui opera. A tal fine adotta la seguente CARTA dei SERVIZI sulla base dei principi qui di seguito elencati.

1. UGUAGLIANZA

1.1. In una società civile ed avanzata, la Scuola deve essere di tutti e per tutti senza iscriminazioni di sorta.

1.2. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

1.3. Ogni conflitto determinato dall'ignoranza e dall'incomprensione verrà risolto in un dialogo costruttivo perché è solo nella conoscenza reciproca che si possono apprezzare i valori di ciascuno senza rinunciare o inibire i propri.

2. IMPARZIALITA'E REGOLARITA'

2.1. Tutti gli operatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e continuità.

2.2. Il nostro Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

A tal fine garantisce:

- la tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- la presenza attiva e la vigilanza degli operatori dell'Istituto in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei dipendenti.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola si impegna, con opportuni ed 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 e alle situazioni di effettivo bisogno.

Per questo la Scuola offre le seguenti opportunità:

3.1. ai genitori:

- la presentazione da parte del Dirigente Scolastico dell'impostazione educativa, didattica ed organizzativa in base alle indicazioni contenute nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- l'informazione sulle modalità della partecipazione alla vita della Scuola e sulle regole che la governano in base al Regolamento d'Istituto e al Patto Educativo di Corresponsabilità

3.2. agli alunni:

- l'accoglienza secondo il progetto di continuità/accoglienza;
- l'integrazione degli alunni diversamente abili e degli alunni stranieri o in situazione di svantaggio socioculturale, come prevede la normativa vigente;
- l'inserimento attraverso l'applicazione dei seguenti criteri di formazione delle classi: le classi sono omogenee per:
 - numero;
 - genere;
 - fasce di livello,
 - presenza di alunni stranieri;
 - alunni diversamente abili;
 - presenza di alunni con problemi disciplinari, relazionali... nelle classi;
 - parere delle insegnanti di scuola dell'infanzia e primaria.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. 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 di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. L'Istituto si impegna a promuovere interventi di prevenzione della dispersione scolastica e di controllo della evasione, collaborando con gli Enti Locali preposti. La regolarità della frequenza è assicurata dalle rilevazioni quotidiane dei docenti. In caso di assenze ingiustificate frequenti o di ritardi ripetuti verranno contattate le famiglie.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1. L'Istituto, nel rispetto delle procedure vigenti, assicura a tutte le sue componenti, agli alunni ed alle loro famiglie, la partecipazione alla sua gestione per migliorare l'offerta formativa e valutare il livello di attuazione degli impegni assunti con la stessa "Carta dei Servizi". Inoltre, come centro di promozione culturale, sociale e civile, riconosce il valore del confronto con tutte le istituzioni locali, le agenzie formative e le realtà extrascolastiche che abbiano finalità educative.

A tale scopo:

- propone ed accoglie iniziative che contribuiscono a realizzare le sue finalità;
- si impegna a mettere in relazione e ad integrare i diversi momenti formativi interni ed esterni alla scuola stessa;
- consente l'uso, compatibilmente con le esigenze scolastiche, dei propri spazi e delle proprie attrezzature.

5.2. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente.

L'Istituto eroga il suo servizio:

- utilizzando al meglio le risorse umane e materiali di cui dispone;
- adottando, nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici, il criterio della flessibilità e dell'autonomia (riguardo ai tempi, agli spazi, all'offerta formativa), quale principio per rispondere ai bisogni dell'utenza.

5.3. L'Istituto garantisce ed organizza forme di aggiornamento in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

6. LIBERTA'DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1. Nell'osservanza delle norme costituzionali e degli ordinamenti della Scuola, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento, di scelte didattiche e di espressione culturale. La programmazione è lo strumento che assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, ottimizzandone le potenzialità e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.

6.2. L'aggiornamento e la formazione, in quanto funzionali al miglioramento dell'offerta formativa, costituiscono un diritto – dovere per tutto il personale della Scuola e un compito per l'amministrazione scolastica che assicura interventi organici e regolari, finalizzati all'ampliamento di specifiche capacità professionali.

PARTE I

FATTORI DI QUALITA'DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno

- accoglienza;
- valorizzazione delle diversità individuali;
- promozione dello "star bene";
- adeguatezza dei compiti per casa.

Individualizzazione insegnamento

- rispetto tempi e potenzialità di apprendimento;
- attività di recupero;
- azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni.

Continuità educativa

passaggio di informazioni fra scuola infanzia, primaria e secondaria;

- coordinamento degli insegnanti;
- illustrazione della programmazione didattica.

Informazione

- illustrazione dei criteri di valutazione;
- accesso ai documenti amministrativi.

AREA DIDATTICA

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

3. 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 alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, 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.

4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie.

5. Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento,

pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali. Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.

6. Progetto educativo e programmazione. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

FATTORI DI QUALITÀ DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Alunno ha il diritto-dovere di:

- avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere le attività svolte per raggiungerli;
- impegnarsi per perseguirli.

Il Docente ha il diritto dovere di:

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il Genitore ha il diritto-dovere di:

- conoscere il Piano triennale dell'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;
- partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte;
- sostenere il figlio nel percorso scolastico.

La scuola predisponde i seguenti strumenti di programmazione:

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed approvato dal Consiglio di Istituto.

Copia integrale del P.T.O.F. è a disposizione sul sito.

Il P.T.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto che vuole offrire una serie di indicazioni che aiutino genitori, alunni, insegnanti e non docenti a far sì che ogni momento ed ogni atto possano avere valenza educativa.

A tal fine regolamenta:

- le modalità di convocazione delle Assemblee dei Genitori;
- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- l'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- la conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- le sanzioni disciplinari.
- Il Patto di corresponsabilità che esplicita i diritti e i doveri di alunni, docenti e famiglie;
- Il regolamento visite e viaggi d'istruzione.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che la scuola intende perseguire.

La programmazione educativa viene redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nel Consiglio di classe ed è a disposizione in segreteria.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

La programmazione didattica viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori ed è a disposizione in segreteria.

CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali su appuntamento mediante il sito d'istituto;
- consigli di classe.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio dei Docenti.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il diario dell'alunno. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione.

PARTE II

FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico

- celerità nelle procedure;
- disponibilità e gentilezza;

Trasparenza · rispetto della Legge 241/1990 e successive modifiche;

- rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;

Flessibilità orario di servizio

- garantire l'apertura al pubblico sei mattine e due pomeriggi;
- presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola;

ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per sei mattine e un pomeriggio. Gli orari sono:

mattino: dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle 9,00 e dalle ore 12,00 alle 13,00.

pomeriggio: martedì dalle ore 14,30 alle 16,30.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico e mail dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00.

La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico.

Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Presso l'ingresso di ogni sede sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

All'albo di ogni sede vengono affissi:

- organico del personale docente e A.T.A.
- tabella dell'orario di lavoro del personale docente, amministrativo, ausiliario;

Presso ogni sede sono disponibili appositi spazi per:

- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni dei genitori;
- comunicazioni degli alunni.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti, in particolare:

- i cortili recintati siano uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause;
- nell'atrio siano esposti i progetti che si realizzano nel corso dell'anno scolastico.
- le aule scolastiche siano rese accoglienti;
- i laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.

FATTORI DI QUALITA'DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Strutturali

- dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo;
- funzionalità di tutti gli ambienti;
- ambienti accoglienti e piacevoli;
- mancanza di barriere architettoniche.

Arredamento

- adatto all'età degli alunni;
- funzionale e accogliente.

Pulizia

- pulizia ed igiene in tutti gli ambienti;
- responsabilizzazione alunni.

Sicurezza

- elaborazione documento valutazione dei rischi;
- elaborazione piano di evacuazione.

ORGANIZZAZIONE

Per ogni edificio scolastico viene predisposto un prospetto che indica:

- il numero di aule a disposizione;
- Il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate

Nella scuola si attuano i seguenti modelli scuola con i relativi tempi:

- Scuole infanzia Montegrappa e Boccherini
- 5 giornate, dalle ore 8,00 alle ore 16,00

- Scuola primaria San Giovanni Bosco
- 5 giornate, dalle ore 8,30 alle ore 16,30

- Scuola primaria De Amicis
- 6 giornate, dalle ore 8,10 alle ore 12,50

- Scuola secondaria Paoli
- 5 mattine, dalle ore 8,00 alle ore 13,40
- 8 sabati di recupero all'anno
- rientro pomeridiano a seconda delle attività facoltative scelte dal singolo genitore all'inizio dell'anno scolastico.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi al Dirigente Scolastico in forma orale, scritta, telefonica o via fax e devono contenere le generalità 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 aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro il termine di 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Nella scuola è presente il Nucleo di Autovalutazione d'Istituto in ottemperanza al Regolamento sul Sistema Nazionale di Valutazione, come definito dall'art. 6 comma 1 lettera a, dal titolo "autovalutazione delle istituzioni scolastiche".

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, possono essere effettuate rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori, docenti e personale ATA.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

PARTE V

ATTUAZIONE

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

Entro il 30 giugno di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico, quale responsabile della gestione unitaria dell'Istituto, verifica con il Collegio Docenti l'attuazione dell'offerta formativa e sottopone al Consiglio di Istituto la verifica dell'attuazione del programma finanziario annuale.

(delibera del Consiglio di Istituto n. 6 del. 13.12.2016)