



## **ISTITUTO COMPRENSIVO DI SORBOLO**

Via Garibaldi,29 – 43058 SORBOLO MEZZANI (PR) Tel 0521/697705 – Fax 0521/698179

Sito internet: [www.icsorbolomezzani.edu.it](http://www.icsorbolomezzani.edu.it)

e-mail: [pric81400t@istruzione.it](mailto:pric81400t@istruzione.it) PEC: [pric81400t@pec.istruzione.it](mailto:pric81400t@pec.istruzione.it)

codice fiscale: 80012010346

### **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.

### **Riferimenti normativi**

L'art 11 dlgs 286/99 relativo ai controlli interni, come modificati dal dlgs 150/2009, dispone che: "1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche.

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. È ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti.

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

5. È abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273. Restano applicabili, sino a diversa disposizione adottata ai sensi del comma 2, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi del suddetto articolo”.

Sul punto, è intervenuto il D.P.C.M. 7 giugno 1995, recante approvazione dello Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi scolastici». In attuazione dell'art 2 del DPCM, il MPI ha adottato la Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 "Carta dei servizi scolastici". All'art 2. Comma 1 si recita che: “La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di circolo o di istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del collegio dei

docenti. Quest'ultimo ha carattere vincolante per gli aspetti pedagogico- didattici.  
L'ultimo comma dell'art. 8 in parola è stato modificato dal DL 90/2014, convertito in L. 114/2014 che dispone:

Art. 11. Qualità dei servizi pubblici.

1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2 abrogato

3 abrogato

4 Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

5. È abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273. Restano applicabili i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi del suddetto articolo

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Istituto Comprensivo "Sorbolo-Mezzani", 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 discriminazioni di sorta.
- 1.2. Nessuna discriminazione nell' erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia oppure provenienza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- 1.3. Ogni conflitto determinato dall' ignoranza e dall' incomprendione 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 POF;
- 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 tenuto conto 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

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

1.1. 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.).

1.2. 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.

## **2. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

2.1. 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.

2.2. 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.

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

## **3. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

3.1. 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.

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

<b>Rispetto dell'alunno</b>	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali
	· promozione dello "star bene"
	· adeguatezza dei compiti per casa
<b>Individualizzazione insegnamento</b>	· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	· attività di recupero
	· azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni
<b>Continuità educativa</b>	· passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
	· coordinamento degli insegnanti
	· illustrazione della programmazione didattica
<b>Informazione</b>	· 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. Il carico di lavoro dovrà

tenere conto del necessario tempo di riposo, di gioco e di accesso alle attività extra-scolastiche.

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 QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE**

<b>L'Allievo ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;</li> <li>· conoscere le attività svolte per raggiungerli;</li> <li>· impegnarsi per perseguirli.</li> </ul>
<b>Il Docente ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· comunicare la propria offerta formativa;</li> <li>· motivare il proprio intervento didattico;</li> <li>· esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.</li> </ul>
<b>Il Genitore ha il diritto-dovere di:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· conoscere il Piano dell'offerta formativa;</li> <li>· esprimere pareri e proposte in modo costruttivo;</li> <li>· partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte;</li> <li>· sostenere il figlio nel percorso scolastico.</li> </ul>

L'Istituto comprensivo "Sorbolo -Mezzani" predispone i seguenti strumenti di programmazione:

#### **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto. Le linee guida del P.O.F. vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P.O.F. è a disposizione in segreteria e sul sito.

Il P.O.F. è integrato dal

1. 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:

- 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;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni

- le sanzioni disciplinari.
- Patto di corresponsabilità che esplicita i diritti e i doveri di alunni, docenti e famiglie;
- regolamento visite e viaggi d'istruzione.

### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che le scuole intendono perseguire.

La programmazione educativa viene redatta entro il mese di ottobre e viene presentata nel Consiglio di Interclasse e di classe.

È a disposizione in segreteria.

### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina dalla classe prima elementare alla terza media, 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.

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.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- consigli di classe e interclasse.

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 QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

<b>Rapporti con il pubblico</b>	· celerità nelle procedure; · disponibilità e gentilezza;
<b>Trasparenza</b>	· rispetto della Legge 241/1990 e successive modifiche; · rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
<b>Flessibilità orario di servizio</b>	· garantire l'apertura al pubblico sei mattine e cinque 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:

**dal lunedì al venerdì**  
**dalle 7.45 alle 9.30 e dalle 11.00 alle 13.00**  
**il sabato**  
**dalle 9.30 alle 12.00**

**Apertura pomeridiana**  
**martedì**  
**dalle 14.30 alle 16.30**

L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di segreteria. La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione del circolo e il proprio nome. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti durante gli incontri appositamente programmati. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento.

### INFORMAZIONE ALL'UTENTE

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

- Presso ogni plesso 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.

#### FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

<b>Strutturali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo</li><li>· funzionalità di tutti gli ambienti</li><li>· ambienti accoglienti e piacevoli</li><li>· mancanza di barriere architettoniche</li></ul>
<b>Arredamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· adatto all'età degli alunni</li><li>· funzionale e accogliente</li></ul>
<b>Pulizia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· pulizia ed igiene in tutti gli ambienti</li><li>· responsabilizzazione alunni</li></ul>
<b>Sicurezza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· elaborazione documento valutazione dei rischi</li><li>· elaborazione piano di evacuazione</li></ul>

## PARTE III

### PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto 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 Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può venire effettuata periodicamente, una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori.

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

## PARTE IV

### 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.

Adottata dal Consiglio di Istituto con delibera del 18 febbraio 2021.