



**Ministero dell'istruzione e del merito  
Istituto Comprensivo di Roncoferraro**

Via Nenni, 11 – 46037 Roncoferraro (MN)

Tel: 0376 663118 - Fax: 0376 664498

e-mail uffici: [mnic81500n@istruzione.it](mailto:mnic81500n@istruzione.it)

Sito web: [www.icroncoferraro.edu.it](http://www.icroncoferraro.edu.it)



I.C. RONCOFERRARO

# **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

## **ISTITUTO COMPRENSIVO**

## **DI**

## **RONCOFERRARO**

Carta dei Servizi Scolastici adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 25/10/2017

Aggiornata con delibera del Consiglio di Istituto n. 122 del 30-08-2023.

## INDICE

PREMESSA	p. 3
PRINCIPI ISPIRATORI	p. 4
1. AREA DIDATTICA	p. 6
2. SERVIZI AMMINISTRATIVI	p. 8
3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA	p. 10
4. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	p. 12

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi Scolastici è stata istituita con D.P.C.M. 07/06/1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

È uno strumento di informazione sull'organizzazione del servizio scolastico teso a favorire una gestione partecipata della scuola e la realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto, ispirandosi a criteri di efficienza nell'offerta formativa e nell'organizzazione dei servizi, si impegna ad attuare la massima semplificazione delle procedure e a fornire un'informazione completa e trasparente (L. 241/1990).

La Carta dei Servizi ha come fonte principale gli articoli 2 - 3 – 33 - 34 della Costituzione Italiana.

### **Art.2**

*“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale”.*

### **Art.3**

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.*

*È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

### **Art. 33**

*“L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.*

*La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.*

*La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.*

*È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.*

*Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.”*

### **Art.34**

*“La scuola è aperta a tutti.*

*L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.*

*I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.*

*La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.”*

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

### **Uguaglianza**

La scuola si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione attraverso:

- formazione delle classi nel rispetto della eterogeneità, seguendo i criteri previsti nel Regolamento di Istituto;
- attività alternative per gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica;
- provvedimenti miranti a sostenere gli alunni in condizioni di disagio/con bisogni educativi speciali.

L'iscrizione è aperta a tutti gli alunni senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, con riferimento all'età minima per l'accoglienza come da normativa in vigore.

### **Imparzialità e regolarità**

Gli operatori della scuola agiscono secondo criteri di obiettività e di equità assumendo un atteggiamento di disponibilità all'ascolto, di apertura al dialogo e di rispetto dei ruoli e delle competenze nei confronti di alunni e genitori.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti (docenti e personale ATA) e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflittualità sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **Accoglienza e inclusione**

La scuola cura l'accoglienza dei genitori e degli alunni e l'inclusione degli alunni attraverso:

- incontri per il passaggio di informazioni tra un ordine di scuola e l'altro (continuità);
- incontri con i genitori;
- promozione della socializzazione delle classi;
- progetti di accoglienza
- informazioni sull'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici, quali obiettivi educativi e didattici, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento, sul regolamento della scuola;
- adozione di strategie didattiche e forme organizzative flessibili volute a costruire un ambiente inclusivo, predisposto ad accogliere, sviluppare, potenziare le diverse abilità di tutti gli alunni tenendo conto dei loro Bisogni Educativi Speciali

### **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una Istituzione Scolastica di loro scelta. La libertà di scelta si esercita nei limiti della capienza obiettiva dell'Istituzione scolastica; in caso di eccedenza di domande, va comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.)

La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

La scuola si impegna inoltre a sensibilizzare gli Enti pubblici perché siano garantite efficienti ed efficaci strutture (trasporti, mensa, ecc.) che rendano fruibile l'offerta scolastica.

### **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Le Istituzioni, il personale della scuola, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

La scuola sollecita la partecipazione degli utenti alla gestione assicurando un atteggiamento di apertura che si concretizza in:

promozione di tutte le forme di partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola, attraverso il regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali; il dirigente scolastico ne coordina l'attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge;

promozione di attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile;

l'uso degli edifici scolastici, fuori dell'orario scolastico e secondo le norme stabilite e i criteri deliberati dal C.d.C., da parte di enti, associazioni o privati che operino nell'interesse della comunità; massima trasparenza amministrativa interna e con l'utenza attraverso la diffusione delle informazioni, dei documenti e degli atti ufficiali della scuola.

### **Libertà di insegnamento e formazione del personale**

La libertà di insegnamento, volta alla formazione del discente e a facilitarne le potenzialità evolutive, contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, tesa alla piena conquista degli obiettivi formativi, avviene a diversi livelli e si esercita attraverso:

- l'elaborazione del PTOF;
- l'elaborazione delle programmazioni educative e didattiche;
- l'elaborazione delle programmazioni disciplinari;
- la partecipazione, negli Organi Collegiali, al dialogo educativo.

Il diritto-dovere alla formazione vede i docenti impegnati in attività di

- Auto-aggiornamento/formazione
- Aggiornamento/Formazione attraverso iniziative promosse dall'amministrazione scolastica o altri Istituti ed Enti

## 1. AREA DIDATTICA

Il Collegio dei Docenti dell'Istituto Comprensivo di Roncoferraro, in quanto responsabile della qualità delle attività educative offerte ai propri utenti, si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi idonei per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Presta particolare attenzione alla Continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione ed elabora strumenti che assicurino la sua concretizzazione al fine di favorire un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Prevede la realizzazione di progetti e attività per il recupero dello svantaggio scolastico e la prevenzione della dispersione.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, 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.

I documenti di riferimento, elaborati dall'Istituto, relativi alla presente area, sono i seguenti:

- 1. P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa).** È il documento in cui la Scuola presenta le proprie specifiche scelte didattico-pedagogiche, organizzative e gestionali, in base alle caratteristiche sociali, culturali, scolastiche e demografiche del contesto di appartenenza; vi si **esplicita, infatti, la programmazione** curriculare, extracurricolare, educativa e organizzativa della scuola e la programmazione delle attività formative rivolte al personale docente e A.T.A.
- 2. La programmazione educativa e didattica** - Contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce l'impegno fondamentale della comunità scolastica. Essa definisce gli obiettivi fondamentali che vengono sviluppati dai Consigli di Classe, interclasse, intersezione; delinea il percorso formativo della classe e della sezione; utilizza il contributo delle discipline, delle aree disciplinari, dei campi d'esperienza (per la scuola dell'infanzia) per il raggiungimento degli obiettivi individuati dal team docente; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati e viene redatta entro il mese di novembre; viene resa pubblica tramite apposite assemblee di classe e sezione.
- 3. Patto educativo di corresponsabilità** - Le famiglie rappresentano il primo e principale interlocutore della scuola per questo sono parte fondamentale del contratto educativo e ne condividono responsabilità e impegni nel rispetto reciproco di competenze e ruoli.  
L'istituzione scolastica, rapportandosi ad esse, ha il compito di:
  - rendere esplicite le proposte educative e didattiche e di fornire informazioni chiare su di esse;
  - rendere conto periodicamente degli apprendimenti dei singoli alunni e del loro progredire in ambito disciplinare e sociale;
  - rendere conto periodicamente degli apprendimenti dei singoli alunni e del loro progredire in ambito disciplinare e sociale.

I docenti pertanto s'impegnano a:

- stabilire un'atmosfera di accoglienza e di collaborazione;

- fare uso di un linguaggio chiaro e semplice nel fornire le notizie;
- affrontare gli aspetti relativi a problemi particolari degli allievi facendo uso di delicatezza e discrezione.

Ai genitori l'Istituto chiede di:

- conoscere l'offerta formativa e di tenersi informati sulle iniziative della scuola;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare assumendosi precise responsabilità.

**4. Regolamento d'Istituto** - È formato da una serie di articoli che disciplinano la vita della comunità scolastica. Parte integrante del regolamento sono le norme disciplinari degli alunni, tratte dallo Statuto delle studentesse e degli studenti. Esso, ispirandosi al principio che compito della scuola è educare, formare e non punire, contiene i doveri degli alunni, le mancanze, le sanzioni, le modalità procedurali e le impugnazioni

**5. Protocolli accoglienza, continuità, segnalazione maltrattamenti** - L'Istituto ha messo a punto e fatto propri specifici protocolli per l'accoglienza degli alunni stranieri, il passaggio da un ordine scolastico al successivo e per la segnalazione di maltrattamenti esterni alla scuola sui minori. Sono consultabili sul sito web di Istituto.

## 2. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale deve riferire, a richiesta, il proprio nome, cognome e qualifica professionale.

### **Orario di ricevimento al pubblico**

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico **dal lunedì al venerdì**, funzionale alle esigenze degli utenti, secondo i seguenti orari:

**7:45 – 8:45 e 12:45 – 13:45**

### **Aperture degli Uffici di segreteria in alcuni sabati dell'anno**

Gli uffici di segreteria funzioneranno, con relative aperture al pubblico, in alcuni sabati dell'anno scolastico, come di seguito indicato:

- due sabati del mese di gennaio, prima della scadenza per le iscrizioni alla classe prima della scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado, **con apertura al pubblico dalle ore 9:00 alle ore 13:00**;
- quattro sabati del mese di giugno, in date da definirsi annualmente, **con apertura al pubblico dalle ore 11:00 alle ore 13:00**.

L'attività lavorativa è sospesa nei giorni di chiusura prefestiva stabiliti in contrattazione d'Istituto, opportunamente comunicati.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico.

### **Iscrizioni in corso d'anno**

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

### **Rilascio certificazioni**

Il rilascio dei certificati è effettuato, previa richiesta degli interessati indirizzata al Dirigente Scolastico, nei normali orari di apertura al pubblico entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione, frequenza e servizio, da 5 a 10 giorni per quelli di votazioni e/o giudizi. Per i certificati di servizio storici sono richiesti da 10 a 15 giorni.



Nel caso in cui debba essere rilasciata documentazione che coinvolge altre istituzioni pubbliche, i tempi potranno essere più lunghi e verranno comunque comunicati al richiedente anche in modo formale, seguendo le disposizioni della L. n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni.

È da escludere il rilascio immediato di qualsiasi certificazione, ovvero l'immediata emissione di provvedimenti amministrativi come –ad esempio- i contratti individuali di lavoro del personale i quali sono comunque preceduti dai provvedimenti di individuazione dell'avente diritto.

I documenti di valutazione degli alunni sono pubblicati e resi noti alle famiglie attraverso il registro elettronico.

Nella scuola secondaria di primo grado:

- il certificato di superamento dell'esame di Stato e la "Certificazione delle competenze" sono inviati digitalmente tramite il Registro elettronico a partire dal 3° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati;
- il rilascio dei diplomi è effettuato, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione pubblicata in evidenza sul sito web dell'Istituto.

### **Servizi ausiliari**

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza.

### 3. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. L'Istituto deve adottare ogni accorgimento affinché gli alunni "stiano bene" a scuola. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali ed il decoro degli spazi comuni.

La pulizia dei locali viene usualmente garantita almeno una volta al giorno; più volte per i servizi igienici. Le aule ed i laboratori vengono sottoposti periodicamente (almeno due volte l'anno) a pulizia radicale, con intervento globale e minuzioso su pavimenti, vetri, arredi, ecc.

La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire l'affidabilità e la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizi di vigilanza e regolazione traffico automobilistico), con:

- richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica;
- messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche;
- predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in situazioni di rischi e pericoli.

#### **Vigilanza degli alunni**

L'Istituto esercita la vigilanza sull'alunno minorenne

- per tutta la durata delle ore di lezione previste dal suo piano di studio,
- durante il breve intervallo fra le lezioni del mattino
- durante ogni altra attività didattica (esempio: viaggi di istruzione, visite a mostre, ecc.) che l'alunno sia tenuto a frequentare.

In queste ore l'alunno può lasciare la scuola solo se viene prelevato personalmente dal genitore. Può essere affidato a persona diversa dal genitore solo se questa ha una precisa delega firmata. L'Istituto non vigila sugli alunni al di fuori delle circostanze elencate.

In occasione delle assemblee sindacali verrà data comunicazione all'utenza del cambio di orario; qualora degli alunni si presentino a scuola durante lo svolgimento dell'assemblea, questi devono comunque essere ammessi all'interno dell'edificio scolastico e sorvegliati.

In caso di sciopero il D.S., valutato il questionario di adesione preventivamente inviato ai docenti e al personale ATA, informerà, solo se lo riterrà necessario, le famiglie di presumibili disservizi, esortando le stesse a controllare personalmente l'ingresso a scuola e l'eventualità di lasciare o meno il figlio a scuola.

Gli insegnanti in servizio hanno, come del resto sempre nella funzione docente, l'obbligo primario della sorveglianza su tutti gli alunni presenti nell'edificio scolastico.

#### **Sensibilizzazione gli alunni**

I docenti si impegnano a sensibilizzare gli alunni affinché partecipino a rendere la scuola più gradevole e accogliente, soprattutto rispettando gli ambienti della scuola, le sue pertinenze e gli arredi. La scuola chiede ai genitori di collaborare in questa opera di sensibilizzazione.

Il personale si impegna a segnalare tempestivamente guasti, danni e deperimento delle attrezzature.

I genitori sono chiamati a rispondere dei danni eventualmente arrecati dai propri figli alle attrezzature e ai materiali della scuola, come previsto dal codice civile.

## 4. PROCEDURE DEI RECLAMI – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### Procedure dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta (anche via email), telefonica e 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.

- ❖ I reclami relativi al comportamento del personale di segreteria e dei collaboratori scolastici vanno presentati al Direttore dei servizi generali amministrativi della scuola.
- ❖ I reclami relativi al comportamento dei docenti e degli alunni, vanno presentati:
  - in forma individuale ai docenti direttamente coinvolti, in sede di colloquio individuale, ordinario o straordinario, per trattare problematiche educative e didattiche relative ad un solo alunno;
  - in forma di assemblea di classe e/o di consiglio di interclasse, anche tramite il genitore rappresentante, per evidenziare disagi (e cercare insieme soluzioni) se i problemi riguardano le relazioni tra alunni, le difficoltà della classe o di una parte di essa;
  - al docente coordinatore di plesso se i problemi riguardano i servizi (es. mensa, trasporto, pulizia, assistenza);
  - al Dirigente Scolastico se i problemi non hanno trovato adeguata soluzione o risposta precedentemente, se il disservizio riguarda l'organizzazione generale, se il problema riveste natura di particolare gravità e urgenza. Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

Qualora, per necessità di svolgere indagini o per altri motivi, fosse necessario un tempo superiore, il reclamante ne deve essere informato, con adeguate motivazioni.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario

### Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare rilevazioni mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e, limitatamente ad alcune progettualità/attività, agli alunni della scuola primaria di primo grado.

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

Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli Organi Collegiali.