



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA

Istituto Comprensivo Crema Uno

Via Borgo S.Pietro 8 -26013 Crema (CR)

Tel. 0373-256238 Fax 0373-250556

E-mail ufficio: segreteria@icrcr.uno.it

P.E.C.: cric82700p@pec.istruzione.it - codice fiscale 91037290193

IL DOCUMENTO E' STATO APPROVATO DAL CONSIGLIO D'ISTITUTO NELLA SEDUTA DEL 14/06/2017 CON DELIBERA n. 13.

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La carta dei servizi scolastici è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui la propria attività si ispira.

Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessa attività di programmazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art. 2- Diritti inviolabili dell'uomo

Art. 3- Libertà di espressione

Art. 30- Diritto-dovere all'istruzione

Art. 33- Libertà di insegnamento

Art. 34- Istruzione obbligatoria e gratuita

Art. 38- Protezione sociale

Nella carta dei servizi sono pertanto tutelati i seguenti principi fondamentali:

1- **Uguaglianza** degli alunni senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-culturali

2- **Imparzialità**: Si attua mediante:

- una valutazione obiettiva ed equanime attraverso l'utilizzo di apposite griglie di rilevazione degli apprendimenti

- il raccordo tra le istituzioni scolastiche del territorio attraverso una serie di incontri tra i docenti dei diversi ordini di scuola

3- **Regolarità** nell'erogazione del servizio scolastico. Per imprevisti di qualunque natura si adotteranno procedure per assicurare:

• Mantenimento del servizio

• Riduzione al minimo del disagio

• Garanzia di tutela dei minori

In presenza di scioperi o assemblee sindacali, comunicati secondo le norme vigenti, la scuola preavvisa la famiglia, a mezzo circolare dettata sul diario

4- **Accoglienza e integrazione**: all'inizio dell'anno scolastico , in relazione agli ordini di scuola, viene favorito l'inserimento degli alunni nelle diverse realtà scolastiche, con particolare riguardo agli alunni diversamente abili e/o stranieri .

5- Diritto di scelta : è garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'istituto, nei limiti della capienza di ciascun plesso scolastico. In caso di eccedenze di iscrizioni si adottano i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

6- Obbligo scolastico e frequenza: la scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile. L'azione educativa è coordinata, in primo luogo, con la famiglia, poi con le altre istituzioni del territorio.

7- Partecipazione La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente. L'Istituto collabora con l'Ente locale e le molteplici associazioni presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche.

8- Efficacia/efficienza/trasparenza: l'organizzazione del lavoro del personale risponde al principio di garantire la possibilità per l'utente di usufruire dei servizi offerti. I docenti stabiliscono all'inizio dell'anno il calendario degli incontri con le famiglie, comunicandolo a tutti i genitori. Il Dirigente Scolastico riceve in via ordinaria, su appuntamento, mentre gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo gli orari esposti e comunicati all'utenza.

Le modalità di accesso alla documentazione di istituto sono regolamentate dalla normativa vigente.

9- Libertà di insegnamento: Riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia da parte dei docenti e si esplica all'interno di regole e indicazioni stabilite dal regolamento di Istituto, dai Piani dell'offerta formativa nel rispetto delle normative vigenti. I docenti che operano nella classe sono a pieno titolo corresponsabili del processo educativo e contitolari della classe, con pari diritti e doveri.

10- Aggiornamento del personale è un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'Amministrazione.

PARTE I – AREA DIDATTICA

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 di ciascun alunno.

Per costruire un percorso scolastico che promuova apprendimenti e garantisca il successo formativo, la scuola individua i seguenti fattori:

- a- Rapporto docente /alunno ispirato al dialogo e alla responsabilità, nel rispetto dei ruoli di ciascuno
- b- Attività curricolari mirate alla formazione integrale della persona
- c- Scelta di libri di testo e di sussidi didattici basata su criteri di validità culturale e di funzionalità didattica ed educativa
- d- Recupero e potenziamento attraverso attività laboratoriali/interventi individualizzati (differenziazione di attività, metodi e soluzioni organizzative); valutazione formativa iniziale, in itinere e finale per calibrare, controllare e documentare i progressi nell'apprendimento e nello sviluppo personale e sociale
- e- Sensibilità alle esigenze degli alunni sia per quanto riguarda i loro diritti, sia per quanto riguarda i loro doveri. Ad esempio i compiti e lo studio a casa sono utili e necessari all'attività scolastica, in quanto rappresentano, oltre che assunzione di responsabilità, un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze; sono strumento indispensabile per l'acquisizione di un proprio metodo di studio; sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe e sono assegnati in modo da rispettare i tempi degli alunni e lo svolgimento di attività extrascolastiche

- f- Continuità e orientamento: 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. Per la continuità i docenti dell'istituto predispongono curricoli disciplinari in verticale (dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di I grado) e per l'orientamento collaborano con gli insegnanti delle scuole secondarie di 2° grado del territorio. All'interno della continuità e dell'orientamento, i docenti progettano iniziative rivolte agli alunni in orario scolastico ed extrascolastico.
- g- Visite guidate e viaggi di istruzione: Le uscite sono parte integrante della programmazione didattica per cui la partecipazione degli alunni dovrà essere la più ampia possibile (Vedere regolamento).

L'Istituzione Scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti (tutti reperibili sul sito della scuola):

- Piano Offerta Formativa Annuale (POF) e Triennale (PTOF): elaborato dal Collegio docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto, esplicita le scelte educative, didattiche ed organizzative della comunità scolastica.
- Regolamento di Istituto : strumento per delineare un sistema di regole condivise e per garantire una partecipazione corretta e responsabile alla vita della comunità.
- Patto di corresponsabilità: strumento per la costruzione di un'alleanza educativa tra scuola-discente- genitori.
- Carta dei servizi : strumento che definisce gli impegni che la scuola si assume nei confronti dell'utenza.

PARTE II – SERVIZI AMMINISTRATIVI

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

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Cortesia e disponibilità
- Tutela della privacy

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

La modulistica utilizzata dalla scuola è reperibile sul sito dell'Istituto, alla sezione "Segreteria" "Modulistica".

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

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto Comprensivo individua i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- sicurezza degli alunni, con adeguate forme di vigilanza da parte di tutti gli operatori scolastici
- l'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera;
- affissione del piano di evacuazione

L'Istituto Comprensivo attribuisce importanza alle misure di prevenzione nei confronti dei pericoli che possono minacciare, anche al di là della responsabilità individuale e collettiva, la sicurezza della comunità scolastica e dei locali della medesima.

Ai sensi della normativa vigente è stato predisposto un piano di emergenza con l'indicazione dei responsabili dei vari compiti. Presso ogni classe è appesa una mappa dei percorsi individuali di sfollamento. Almeno due volte l'anno viene effettuata una prova di evacuazione

PARTE IV – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Si ritiene di dover stimolare e sostenere una cultura del dialogo e del confronto aperto e costruttivo, fondato sul rispetto reciproco, da realizzarsi, all'interno di ciascuna classe, mediante i colloqui individuali e assembleari.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, mail, orale e telefonica; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Dirigente Scolastico, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde 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 saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione su particolari aspetti organizzativi o singole attività didattiche (es. progetti realizzati e/o orario scuola secondaria di I grado) mediante questionari, opportunamente tarati, rivolta ai genitori degli alunni della scuola dell'infanzia e primaria e agli alunni e ai genitori della secondaria di I grado. Attraverso l'analisi ed il monitoraggio, il Collegio docenti e il Consiglio di Istituto mettono a punto eventuali modifiche e/o interventi migliorativi

PARTE V- ATTUAZIONE

La presente carta dei servizi è adottata dal Consiglio di Istituto. Tutti i regolamenti interni all'istituto si adeguano ai principi e alle disposizioni contenuti nella "Carta". Di essi viene data adeguata pubblicità, mediante pubblicazione sul sito dell'istituto e affissione in ogni plesso.

