



## ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE di MONTALE

Via Martin Luther King, 8 - 51037 Montale (PT)

Tel. 0573 / 952400 - Fax 0573 / 952300

Codice fiscale: 80009510472 - Codice Ministeriale: PTIC81700X

[www.istitutocomprensivomontale.gov.it](http://www.istitutocomprensivomontale.gov.it) - e-mail: [ptic81700x@istruzione.it](mailto:ptic81700x@istruzione.it)

Pec: [ptic81700x@pec.istruzione.it](mailto:ptic81700x@pec.istruzione.it)



# CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

## Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto.

I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

## Principi Fondamentali

### 1. Uguaglianza

Il servizio scolastico è ispirato al principio della parità di diritti di tutti gli utenti. Le regole che disciplinano i rapporti tra gli utenti e la scuola sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra di loro ed equilibrate nel rapporto tra maschi e femmine.

Nelle scuole dell'Istituto gli alunni con handicap motori non trovano ostacoli o penalizzazioni in quanto le barriere architettoniche sono state abbattute nel corso di questi anni.

### 2. Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio.

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. Nel caso queste non siano sufficienti per fare fronte alle necessità, gli alunni, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali, le famiglie vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario e la scuola comunica il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità stabilite dall'Ente erogatore del Servizio.

### 3. Accoglienza e integrazione

*Raccordo Scuola dell'Infanzia / Scuola Primaria:*

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti delle scuole primarie e della infanzia, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola Primaria:

- presentazione della scuola primaria ai genitori da parte dei docenti e del dirigente;
- coordinamento di alcune attività educative e didattiche;
- iniziative in continuità tra classi della scuola primaria e gruppi delle scuole dell'infanzia;
- possibilità di visita agli edifici della scuola primaria;

- raccolta di dati attraverso la compilazione di una scheda di presentazione di ogni alunno al termine della scuola dell'infanzia.

#### **Raccordo *Scuola Primaria / Scuola Secondaria di I Grado:***

La scuola, attraverso una commissione di raccordo formata da insegnanti dei due ordini di scuola, promuove le seguenti iniziative di conoscenza / accoglienza verso i bambini provenienti dalle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado:

- unità di apprendimento in cooperazione tra classi ,
- attività di presentazione della scuola secondaria di 1° grado,
- possibilità di visita alla scuola e partecipazione a momenti dell'attività scolastica con inserimento a piccoli gruppi nelle attività (nel corso dell'anno scolastico).

Le commissioni di Continuità tra i vari ordini di scuola si occupano di realizzare:

- la raccolta di informazioni utili alla formazione classi prime,
- la definizione di prove di uscita e di ingresso.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione sia della scuola primaria sia della scuola secondaria di 1° grado da parte del dirigente e dei docenti.

Nelle prime settimane di scuola i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni.

La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di:

- alunni in situazione di handicap;
- alunni di lingua madre diversa dall'italiano
- alunni con svantaggio culturale e sociale.

Per questi interventi sono utilizzate le seguenti risorse:

- ore a disposizione degli insegnanti
- realizzazione di specifici progetti educativi in collaborazione con l'Ente Locale
- utilizzazione dei docenti di sostegno
- presenza di assistenti per soggetti non autonomi
- collaborazione con i servizi socio-assistenziali

Viene favorita, inoltre, l'integrazione di alunni che sopraggiungono ad anno iniziato; in questi casi si cerca di ottenere al più presto tutta la documentazione e le informazioni necessarie per realizzare gli recupero.

#### **Raccordo con le *Scuole Secondarie di II Grado:***

Per favorire la scelta del percorso formativo dopo il primo ciclo di istruzione, la scuola ha nominato un docente con funzione specifica sull' Orientamento con l'intento di sviluppare negli alunni le capacità, le competenze e le conoscenze necessarie per scegliere il proprio futuro e di favorire il successo scolastico, che si occupa di:

- attività specifiche di orientamento nel corso del triennio
- realizzazione di uno "sportello orientamento"
- organizzazione di incontri con studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado presenti sul territorio
- formulazione dei consigli orientativi sulla base di attitudini e interessi dimostrati
- monitoraggio delle scelte fatte negli anni precedenti e una successiva verifica degli esiti scolastici.
- attivazione e partecipazione a progetti provinciali

#### **4. Diritto di scelta**

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta.

Le iscrizioni dei non residenti sono accettate compatibilmente con la disponibilità di posti; in caso di eccedenza verranno selezionate tenendo conto dei criteri individuati dal Consiglio d'Istituto.

La presentazione della scuola avviene mediante incontri con docenti e dirigente scolastico, nel corso dei quali viene presentato il Piano dell'Offerta Formativa e viene distribuito un fascicolo informativo.

Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono, come da legislazione vigente, svolgere attività alternative o di studio assistito. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata dalla scuola con conseguente cessazione del dovere di vigilanza.

## **5. Obbligo scolastico e frequenza**

Le attività scolastiche si svolgono nei tre ordini di scuola secondo i modelli organizzativi adottati nel POF, tenendo conto delle disposizioni normative vigenti in materia.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti che annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie e, dove necessario, si provvede ad informare i Servizi Sociali.

La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un miglior utilizzo delle proprie risorse, anche operando attraverso i progetti per il successo formativo.

Il fenomeno dell'insuccesso scolastico, inteso come abbandono degli studi durante il triennio della scuola media è praticamente inesistente. La non prosecuzione degli studi e/o il fallimento nel primo anno nelle scuole di secondo grado è poco significativo, tuttavia, viene svolto regolarmente il monitoraggio di questo fenomeno, allo scopo di definire interventi appropriati per un suo ulteriore contenimento.

## **6. Partecipazione**

Con l'intento di agevolare tutte le iniziative extrascolastiche con finalità educative e culturali, viene favorito l'utilizzo delle strutture per lo svolgimento di attività ed iniziative promosse da enti locali e/o associazioni non a fini di lucro, mettendo a disposizione locali e strumentazione didattica.

Negli ultimi anni gli spazi scolastici sono stati utilizzati per le seguenti iniziative:

- corsi per il conseguimento del patentino per la guida dei ciclomotori rivolte agli alunni dell'Istituto
- attività ricreative in periodo estivo per gli alunni dell'Istituto
- attività sportive
- corsi di informatica
- corsi cucina

Tali attività possono essere svolte previa autorizzazione da parte del Consiglio di Istituto e tenendo conto della disponibilità del personale ausiliario o di altro personale incaricato della vigilanza.

Le attività gestite dall'Ente Locale richiedono la stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

## **7. Trasparenza**

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il POF, il Regolamento, La Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

L'accesso alla visione dei documenti avviene previa richiesta scritta al dirigente scolastico.

La scuola mette a disposizione dell'associazione genitori e delle organizzazioni sindacali spazi per la pubblicizzazione di documenti e materiale.

Il diritto all'accesso è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

Il rilascio delle copie fotostatiche è subordinato al pagamento di € 0,26 da 1 a 2 copie, di € 0,52 da 3 a 4 copie e così di seguito, da corrispondere mediante applicazione sulla richiesta di marche da bollo da annullare.

## **8. Efficienza**

Il lavoro scolastico, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi, che nell'attività didattica.

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e del servizio mensa che sono in comune fra le scuole.

La definizione dell'orario tiene conto di vincoli esterni, quali la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei criteri didattici, quali il rapporto equilibrato tra le varie discipline e la razionale suddivisione delle ore di una stessa materia a livello annuale e settimanale.

## **9. Libertà di insegnamento e Formazione del personale**

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di lavoro di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico( attivazione dei gruppi di ricerca – azione).

### **AREA DIDATTICA**

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare sovraccarico;
- economicità.

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 e d'interclasse.

Il collegio dei docenti delibera l'adozione secondo le modalità e i tempi stabiliti annualmente dal MIUR.

Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, sarà determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:

- rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio.

Sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe, e d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco.

Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe e della presidenza.

### **REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e d'interclasse, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

## **PROGRAMMAZIONE**

La programmazione di Istituto è illustrata nel Piano dell'Offerta Formativa:

- Analisi del contesto sociale, culturale, economico del territorio;
- finalità educative;
- obiettivi trasversali educativi;
- obiettivi trasversali didattici;
- obiettivi didattici disciplinari;
- organizzazione delle attività.

Modalità di verifica e valutazione

I piani di lavoro di classe e di disciplina contengono:

- strumenti per la rilevazione della situazione iniziale;
- obiettivi didattici
- eventuali curricoli differenziati;
- progettazione dei percorsi didattici ( unità di apprendimento)
- metodologia di lavoro;
- definizione degli standard formativi e della soglia di accettabilità;
- criteri per la verifica e la valutazione.

## **CONTRATTO FORMATIVO**

I documenti sopraelencati descrivono in modo articolato e completo i contenuti e le modalità del servizio erogato dalla scuola, costituiscono un impegno per l'intera comunità scolastica .

Attraverso la documentazione scritta, il genitore può avere migliore conoscenza dell'offerta formativa, sulla base di questa può esprimere pareri e proposte ed avere la possibilità di partecipare attivamente alla vita della scuola. Anche ai singoli alunni saranno esplicitati dagli insegnanti gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum, il percorso per raggiungerli e le fasi di lavoro.

Gli elementi principali dell'offerta formativa, in particolare per quanto riguarda la programmazione educativa e didattica, sono comunque illustrati dai docenti, nella scuola primaria e dell'infanzia, durante:

- l'assemblea di classe all'inizio dell'anno scolastico;
- i colloqui individuali con i genitori;
- consigli d'interclasse

Nella scuola secondaria di 1° grado, durante:

- un'assemblea coi genitori degli alunni delle singole classi per illustrare la programmazione educativo/didattica, nel mese di ottobre
- colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento settimanale e in due pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino.
- i consigli di classe, con la partecipazione dei genitori..

Allo stesso scopo gli insegnanti comunicano al gruppo classe gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti) e i criteri di valutazione.

## **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.

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

Durante il periodo scolastico gli uffici funzionano dal lunedì al sabato dalle ore 7:50 alle ore 13:50 e dalle 14:20 alle 17:20 il martedì e il venerdì.

L'orario di apertura al pubblico è: dalle ore 11,00 alle ore 13,00 il lunedì, mercoledì e sabato, il martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Nei periodi di interruzione dell'attività scolastica gli uffici sono aperti tutti i giorni dalle ore 7:50 alle ore 13:50. L'attività lavorativa è sospesa il sabato nei mesi di luglio ed agosto, .

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.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. I certificati possono essere richiesti, e inviati, per posta, con addebito delle spese postali.

Nella scuola media i certificati sono consegnati "a vista" a partire dal 1° giorno successivo alla pubblicazione dei risultati.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati ai genitori dai docenti incaricati.

Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta degli interessati.

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

Il personale ausiliario e amministrativo è provvisto di cartellino identificativo. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento e siglate dall'operatore che ha provveduto alla stesura dell'atto.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico in orario di servizio, preferibilmente su appuntamento telefonico.

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

Le informazioni vengono garantite dalla esposizione in una apposita bacheca e nel sito web dell'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca genitori

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali.

La scuola si impegna a sensibilizzare l'Ente Locale al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza e regolazione traffico automobilistico).

Le strutture degli edifici scolastici sono complessivamente soddisfacenti.

In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

### **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-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 Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Del documento fa parte integrante lo **Statuto delle Studentesse e degli Studenti**.